



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 5 Nomor 1 Tahun 2025 Page 2594-2608

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Analisis Kinerja Pegawai Kantor Samsat dalam Melaksanakan Pelayanan Samsat *Drive Thru* Manyar Surabaya Timur

Hafieza Amanda Abba^{1✉}, Indira Arundinasari²

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Email: 22041010072@student.upnjatim.ac.id^{1✉}

Abstrak

Pelayanan publik yang berkualitas berkontribusi pada efisiensi penggunaan sumber daya, mengurangi waktu tunggu, dan meminimalkan kesalahan dalam administrasi. Selain itu, pelayanan yang responsif dan transparan dapat membantu menciptakan lingkungan yang lebih inklusif, di mana semua lapisan masyarakat merasa didengar dan dilayani dengan adil. Dengan demikian, Samsat Surabaya Timur atau Samsat Manyar telah menerapkan layanan publik yang semakin maju yaitu Samsat *Drive Thru*. Pelayanan Samsat *Drive Thru* merupakan inovasi yang diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam proses pengurusan pajak kendaraan bermotor. Adapun tujuan dari pelayanan Samsat *Drive Thru* yakni mempermudah dan mempercepat proses pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pengesahan STNK. Tujuan penelitian adalah untuk mengevaluasi dan menganalisis seberapa efektif kinerja pegawai Samsat Manyar dalam memberikan pelayanan melalui sistem *drive thru*, mengetahui dampak dari pelayanan tersebut terhadap kepuasan masyarakat dan mengidentifikasi hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan layanan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dan kualitatif, serta teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data sekunder juga didapatkan dari jurnal dan penelitian sebelumnya. Hasil analisis menunjukkan bahwa kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan di Samsat *Drive Thru* Manyar cukup memuaskan, dibuktikan dengan banyaknya masyarakat yang sudah beralih menggunakan layanan ini. Namun, terdapat beberapa hambatan yang dihadapi, seperti waktu tunggu yang masih dianggap cukup lama oleh sebagian wajib pajak, keterbatasan tempat, keterbatasan jam operasional, status terblokir, persyaratan dokumen, serta kurangnya informasi dan sosialisasi. Penelitian ini merekomendasikan perlunya peningkatan sosialisasi kepada masyarakat dan peningkatan infrastruktur. Dengan demikian, diharapkan pelayanan Samsat *Drive Thru* dapat lebih optimal dan memenuhi harapan masyarakat.

Kata Kunci: *Samsat Drive Thru, Kinerja, Pegawai, Pelayanan*

Abstract

Quality public services contribute to the efficiency of resource use, reduce waiting time, and minimize errors in administration that can help create a more inclusive environment, where all levels of society feel heard and served fairly. Samsat Manyar Surabaya Timur has implemented an increasingly advanced public service, namely Samsat Drive Thru. The service is an innovation that is expected to increase efficiency and effectiveness in the motor vehicle tax management process. The purpose of this service is to simplify and speed up the motor vehicle tax payment process. The purpose of the research is to evaluate and analyze how effective the performance of Samsat Manyar employees is in providing services through the drive thru system. The methods used in this research are descriptive and qualitative, as well as data collection techniques using interview, observation, and documentation methods. Secondary data is also obtained from previous journals and research. The results of the analysis show that the performance of employees in providing services at Samsat Drive Thru Manyar is quite satisfactory, as evidenced by the large number of people who have switched to using this service. However, there are several obstacles faced, such as waiting time which is still considered long, limited space, limited operational hours, blocked status, document requirements, and lack of information and socialization. This research recommends the need to improve socialization to the community and improve infrastructure. Thus, it is hoped that the Samsat Drive Thru service can be more optimal and meet the expectations of the community.

Keywords: *Samsat Drive Thru, Performance, Employees, Public Services*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik sangat dibutuhkan karena merupakan salah satu pilar utama dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan kepercayaan terhadap pemerintah. Pelayanan yang baik dan efisien dapat memenuhi kebutuhan dasar warga, seperti pendidikan, kesehatan, dan administrasi, sehingga meningkatkan kualitas hidup secara keseluruhan. Lembaga seperti Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) sangat penting dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang berkaitan dengan administrasi kendaraan bermotor. Lembaga ini membantu memastikan bahwa semua kendaraan terdaftar dengan baik dan pajaknya dibayar tepat waktu, yang pada akhirnya berkontribusi pada pembangunan infrastruktur dan layanan publik lainnya. Dengan demikian, keberadaan Samsat sangat vital untuk menciptakan sistem administrasi yang transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Dalam Pasal 22 (1) Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor, dinyatakan bahwa peningkatan kualitas pelayanan Kantor Bersama Samsat dapat dilakukan dengan membentuk unit-unit pembantu, termasuk *Samsat Drive Thru* untuk mendekatkan

layanan kepada masyarakat dan meningkatkan efektivitas serta efisiensi dalam proses administrasi kendaraan bermotor. Selain itu adapun Keputusan Gubernur Nusa Tenggara Barat nomor 273-183 tahun 2016 yang mengatur pembentukan tim pelaksana sistem administrasi manunggal satu atap *drive thru* untuk pelayanan pajak kendaraan bermotor. Hal ini menunjukkan komitmen pemerintah daerah dalam meningkatkan aksesibilitas dan kualitas pelayanan publik melalui inovasi seperti Samsat *Drive Thru*.

Samsat *Drive Thru* adalah layanan yang memungkinkan pemilik kendaraan untuk melakukan pengesahan STNK, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas (SWDKLLJ) tanpa harus keluar atau turun dari kendaraan. Hal menarik dari pelayanan ini adalah menjadi salah satu layanan unggulan yang banyak dikenal dengan pelayanan yang memudahkan masyarakat karena prosesnya yang mudah dan cepat. Layanan ini tidak tersedia di semua Samsat Indonesia dan umumnya hanya tersedia di salah satu Samsat yang berada di kota-kota besar salah satunya di Surabaya, yaitu tepatnya di Samsat Surabaya Timur atau lebih dikenal dengan Samsat Manyar.

Analisis kinerja pegawai Kantor Samsat dalam melaksanakan pelayanan Samsat *Drive Thru* dilakukan dengan mengukur berbagai aspek kinerja, seperti kualitas kerja, kuantitas kerja, tanggung jawab, kerja sama, dan inisiatif pegawai dalam memberikan pelayanan. Penelitian ini menilai sejauh mana pegawai mampu melaksanakan tugas secara profesional, melayani wajib pajak dengan cepat dan tepat waktu, memberikan informasi akurat, serta menjaga sikap ramah dan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat.

Pelaksanaan Samsat *Drive Thru* pada Kantor Bersama Samsat Manyar Surabaya Timur mulai diterapkan pada tanggal 26 Desember 2006. Tujuan utama adanya sistem Samsat *Drive Thru* di Indonesia adalah untuk mempermudah dan mempercepat proses pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) serta pengesahan STNK bagi masyarakat. Inovasi ini juga mendukung peningkatan kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajiban pajak kendaraan, sekaligus meningkatkan penerimaan pajak daerah. Dengan demikian, Samsat *Drive Thru* berfungsi sebagai alternatif pelayanan yang modern dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, terutama di tengah meningkatnya mobilitas dan kesibukan sehari-hari.

Di Samsat *Drive Thru* ini, layanan untuk roda dua dan roda empat dibedakan agar lebih mudah dalam proses administrasinya. Proses pembayaran di layanan ini sebelum tahun 2024 masih menggunakan uang tunai dan debit, kemudian pada tahun 2024 Samsat *Drive Thru* bekerja sama dengan penyedia layanan QRIS (*Quick Response Code Indonesian*

Standard), sehingga metode pembayarannya telah menggunakan uang tunai dan QRIS. Hal ini disebabkan karena seiring berkembangnya zaman, banyak masyarakat terutama anak muda memilih metode pembayaran yang lebih praktis yaitu menggunakan QRIS, karena prosesnya lebih mudah hanya dengan scan barcode tanpa harus menggunakan kartu debit.

Pada layanan roda dua dan roda empat Samsat *Drive Thru*, masing-masing terdapat dua loket yaitu loket registrasi identifikasi (*regident*) dan loket pembayaran. Loket *regident* atau bisa juga disebut loket pendaftaran, merupakan loket pemeriksaan identitas kendaraan mulai dari kesesuaian antara STNK dengan KTP wajib pajak, alamat, dan kesesuaian identitas lain yang dimiliki dengan kendaraan yang akan dibayarkan pajaknya. Pada loket *regident* ini, yang bertugas untuk memeriksa kesesuaian berdasarkan beberapa syarat tadi adalah dari petugas kepolisian (*Polri*). Setelah semua pengecekan sudah cukup dan sesuai, wajib pajak kemudian diarahkan menuju loket kedua yaitu loket pembayaran. Di loket ini wajib pajak dapat langsung membayar pajak kendaraannya, dibantu oleh arahan pegawai samsat yang bertugas di loket tersebut menggunakan uang tunai atau QRIS. Namun untuk 5 hari sebelum akhir bulan Desember tahun 2024, pembayaran hanya bisa menggunakan tunai karena sistem penyedia layanan maupun perbankan akan mengalami tutup buku.

Layanan Samsat *Drive Thru* beroperasi pada hari Senin hingga Sabtu pukul 08.00 sampai 12.00 WIB, khusus hari jumat mulai pukul 08.00 sampai 11.00 WIB. Selain itu, ada pula pelayanan ada sore hari yaitu pada pukul 14.00 sampai 18.00 WIB. Namun sehubungan dengan adanya pemeliharaan sistem yang diinstruksikan oleh pusat guna memastikan bahwa sistem tetap berfungsi dengan optimal dan memenuhi kebutuhan pengguna, layanan di Samsat *Drive Thru* Manyar pada awal bulan Desember tahun 2024 sampai awal tahun 2025 hanya akan tersedia dari pagi hingga siang hari saja.

Berdasarkan uraian diatas dengan mengacu Pasal 22 (1) Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor, yang menjelaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan Kantor Bersama Samsat dapat dilakukan dengan membentuk unit-unit pembantu, termasuk Samsat *Drive Thru* untuk mendekatkan layanan kepada masyarakat dan meningkatkan efektivitas serta efisiensi dalam proses administrasi kendaraan bermotor. Hal tersebut terdapat bermacam macam faktor yaitu faktor pendukung dan faktor penghambat. Maka dari itu tulisan ini bertujuan untuk mengidentifikasi seberapa baik kinerja pegawai Samsat Surabaya Timur dalam melaksanakan tugas mereka di Pelayanan Samsat *Drive Thru*, serta menilai upaya dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan ialah jenis penelitian deskriptif kualitatif, Samsat Surabaya Timur dijadikan sebagai lokasi penelitian, dan subjek penelitiannya ialah Sub Bagian Pelayanan Pembayaran Pajak sistem *drive thru*. Jenis data yang digunakan bersifat kualitatif dan tekstual dan sumber datanya terbagi menjadi dua sumber yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan terdiri dari wawancara yang dilanjutkan dengan observasi dan dokumentasi, selain itu data sekunder yang didapatkan dari jurnal dan penelitian sebelumnya atau situs resmi dari internet.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kinerja Pegawai di Pelayanan Samsat *Drive Thru*

Samsat *Drive Thru* Merupakan layanan Kendaraan Roda 2 (R2) dan Roda 4 (R4) untuk pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dengan mudah tanpa harus turun dari kendaraan bermotor. Layanan ini dapat berjalan dengan baik sangat bergantung pada kinerja pegawainya. Menurut Wilson dan Heyel, kualitas kinerja pegawai dalam hal melaksanakan tugasnya meliputi kesesuaian, kerapian dan kelengkapan (Wilson, 2012). Yang dimaksud dengan kesesuaian di sini adalah kesesuaian dalam melakukan pekerjaan, artinya tujuan dan rencana kerja selaras satu sama lain, kerapian berhubungan dengan cara pegawai menyelesaikan tugasnya dengan teratur dan sistematis, serta kelengkapan adalah kebenaran dan ketelitian seseorang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

Para pegawai di Samsat Surabaya Timur telah berupaya keras agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya masyarakat yang memanfaatkan pelayanan di sana setiap harinya. Para pegawai di Samsat Surabaya Timur, khususnya yang ditempatkan di layanan Samsat *Drive Thru*, sangat ramah dan cekatan dalam berinteraksi dengan masyarakat, sehingga masyarakat banyak yang memilih menggunakan layanan *drive thru* di Samsat Manyar Surabaya Timur. Selain itu, seluruh pegawai telah berupaya untuk melaksanakan tugas sesuai jadwal, termasuk bagian Layanan *Drive Thru*. Hal ini juga membuahkan hasil yaitu masyarakat lebih efektif mendapatkan pelayanan yang baik karena banyak personel yang tepat waktu, dan jam pelayanan sesuai SOP adalah pukul 08.00 dengan jam buka pelayanan sesuai dengan jam tersebut.

Kinerja organisasi pada dasarnya menjadi tanggung jawab setiap individu yang bekerja dalam organisasi tersebut. Perilaku dan sikap karyawan harus sejalan dengan sumpah dan kedudukan organisasi, yaitu menjunjung tinggi kepercayaan dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Mereka harus bertanggung jawab atas tindakan

mereka jika mereka mengabaikan tanggung jawab mereka. Pegawai di Samsat Surabaya Timur khususnya pada Layanan Samsat *Drive Thru*, memiliki tanggung jawab penuh terhadap tugas dan pekerjaannya. Meskipun begitu, masih ada saja masyarakat yang mengeluh terkait proses pelayanan yang ada di Layanan Samsat *Drive Thru* tersebut.

Menurut Osborn, kinerja adalah sebagai kualitas dan kuantitas dari pencapaian tugas-tugas, baik yang dilakukan individu, kelompok maupun Perusahaan (Osborn, 1998). Sedangkan Menurut Mangkunegara, kinerja adalah hasil kerja yang diperoleh oleh seseorang (pegawai) dalam mengerjakan tugas berdasarkan kualitas dan kuantitas yang telah dicapai sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya. Penilaian pekerjaan ini mencakup: kualitas kerja, kuantitas kerja, kerja sama, tanggung jawab, dan inisiatif (Mangkunegara, 2013). Jika variabel-variabel tersebut dapat diterapkan dengan baik dalam suatu organisasi, maka kinerja anggota dalam organisasi tersebut pun akan dipastikan baik dan dapat memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat. Hal ini tidak hanya bersifat individual, melainkan saling bergantung satu sama lain.

Mengacu pada indikator atau pengukuran kinerja sebagaimana telah disampaikan oleh Mangkunegara yang telah dijelaskan diatas, maka dalam pengukuran kinerja organisasi hendaknya dapat menentukan aspek-aspek apa saja yang menjadi topik pengukurannya. Peneliti dapat menjelaskan bermacam indikator untuk mengukur kinerja pegawai pada Pelayanan Samsat *Drive Thru* Manyar adalah sebagai berikut:

A. Kualitas

Kualitas kerja pegawai adalah ukuran seberapa baik hasil kerja yang dilakukan oleh pegawai memenuhi standar, spesifikasi, dan harapan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Penelitian menurut Nadirsyah menyatakan bahwa kualitas karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Nadirsyah, 2010), penelitian ini juga didukung juga oleh Osland (2011). Kualitas kerja dapat diukur melalui ketepatan, kelengkapan, dan kerapian. Ketepatan adalah ketepatan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan, artinya ini menunjukkan bahwa rencana kegiatan dan tujuan atau sasaran yang ditetapkan sejalan satu sama lain. Kelengkapan adalah kebenaran dan ketelitian dalam melaksanakan pekerjaannya. Kerapian adalah kerapian dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya.

Menurut informasi yang disampaikan oleh salah satu pegawai yang sudah cukup lama bertugas di Pelayanan Samsat *Drive Thru* Manyar, Bapak Akbar Alif Utama, sejauh ini ketepatan pegawai dalam melayani wajib pajak di layanan Samsat *Drive Thru* sudah sangat baik. Pegawai melayani sesuai dengan jam pelayanan yang ditentukan yaitu mulai dari jam

08.00 pagi hingga tutup pelayanan jam 12.00 siang. Bahkan disebutkan juga bahwa jam 07.30 pagi merupakan batas akhir seluruh pegawai Samsat Surabaya Timur melakukan absensi, sehingga menghindari adanya keterlambatan pegawai dalam melakukan tugasnya dan membuat pegawai lebih siap untuk melayani wajib pajak.



Gambar 1. Loker Pelayanan Samsat *Drive Thru*

Sumber : Dokumentasi Peneliti

Selain itu, pegawai Samsat Manyar khususnya pada pelayanan *drive thru*, dituntut untuk siap menjelaskan tahapan pelayanan, informasi yang dibutuhkan wajib pajak, hingga mampu menjawab semua pertanyaan yang membuat wajib pajak merasa kurang paham seputar pembayaran pajak melalui Samsat *Drive Thru* tersebut sesuai dengan tujuan pelayanan, yaitu membuat masyarakat yang menggunakan layanan merasa puas, jelas dan terbantu.

Mengenai kelengkapan infrastruktur di pelayanan Samsat *Drive Thru* juga dinilai cukup baik, tidak ada fasilitas yang kurang, bahkan pada bulan Desember menjelang akhir tahun 2024 diadakan perbaikan sistem untuk menjaga sistem agar tetap berfungsi dengan baik, aman dan relevan sesuai kebutuhan pelayanan di sana. Selanjutnya, ketelitian pegawai di Samsat *Drive Thru* dirasa sudah cukup baik dan handal, karena pegawai yang ditugaskan untuk melayani di layanan ini telah dibekali pemahaman yang mendalam tentang seluruh proses pelayanan di Samsat, serta memiliki pengetahuan yang komprehensif mengenai prosedur administrasi, sehingga dapat memberikan informasi yang akurat dan tepat kepada wajib pajak. Para pegawai khususnya yang ditempatkan di layanan Samsat *Drive Thru* juga memiliki jam kerja yang tinggi, yang menunjukkan dedikasi dan komitmen mereka dalam melayani masyarakat.

Kerapian pegawai Samsat *Drive Thru* dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya terlihat jelas melalui penampilan yang rapi dan profesional, serta keteraturan dalam proses pelayanan yang mereka lakukan. Setiap pegawai mengenakan seragam yang sesuai,

menjaga kebersihan area kerja, dan menciptakan suasana yang nyaman bagi wajib pajak. Selain itu, pegawai juga mengikuti prosedur layanan dengan sistematis, memastikan bahwa setiap langkah dalam proses pembayaran dapat tertib dan efisien sehingga mampu menciptakan citra positif layanan publik ini di mata masyarakat.



Gambar 2. Pelayanan Samsat *Drive Thru* roda dua dan roda empat

Sumber : Dokumentasi Peneliti

B. Kuantitas

Kuantitas kerja dapat diartikan sebagai seberapa cepat pegawai dalam melakukan dan menyelesaikan pekerjaan setiap harinya. Menurut Hasibuan, Kuantitas kerja adalah seberapa lama seseorang pegawai bekerja dalam satu harinya (Hasibuan, 2012). Selain itu, kuantitas kerja juga merupakan banyaknya pekerjaan yang dapat diselesaikan oleh pegawai setiap harinya sesuai. Jika jumlah pekerjaan yang dikerjakan oleh seorang pegawai semakin banyak, maka akan semakin baik penilaian kinerja yang dapat dihasilkan. Adapun dimensi kuantitas kerja yang dapat dijadikan untuk mengukur dengan dua indikator, yaitu kecepatan dan kemampuan.

Kecepatan pegawai Samsat *Drive Thru* dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya sudah sangat baik. Mereka mampu memproses transaksi pembayaran pajak kendaraan dan pengesahan STNK dengan cepat dan efisien, sehingga mengurangi waktu tunggu bagi wajib pajak. Dengan kemampuan untuk menangani berbagai permintaan dalam waktu singkat, pegawai menunjukkan dedikasi yang tinggi terhadap pelayanan publik, memastikan bahwa setiap wajib pajak dapat menyelesaikan urusan mereka tanpa hambatan yang berarti. Kecepatan ini tidak hanya meningkatkan kepuasan pengguna layanan, tetapi juga berkontribusi pada efektivitas keseluruhan sistem administrasi perpajakan.

Berdasarkan data Samsat Manyar Surabaya Timur untuk Layanan Samsat *Drive Thru*, tahun 2024 terdapat 41.658 masyarakat yang menggunakan Layanan Samsat *Drive Thru* Manyar dengan total penerimaan sebesar Rp. 42.947.679.100.

Tabel 1. Realisasi Penerimaan Layanan Samsat *Drive Thru* Tahun 2024

NO	BULAN	JUMLAH	
		SK	POTENSI
1	Januari	3.533	3.822.734.400
2	Februari	2.956	3.310.519.350
3	Maret	3.284	3.465.184.200
4	April	2.906	3.323.810.250
5	Mei	3.200	3.634.683.800
6	Juni	3.080	3.374.720.600
7	Juli	3.981	3.827.468.550
8	Agustus	4.979	4.666.095.650
9	September	3.065	2.948.160.200
10	Oktober	3.529	3.571.649.600
11	November	3.867	3.963.925.700
12	Desember	3.278	3.038.726.800
JUMLAH		41.658	42.947.679.100

Sumber : Dokumentasi Peneliti

Jika dibandingkan dengan tahun 2023, realisasi penerimaan di layanan Samsat *Drive Thru* sedikit menurun. Pada tahun 2024 terdapat 46.733 masyarakat yang sudah menggunakan Layanan Samsat *Drive Thru* Manyar dengan total penerimaan sebesar Rp. 44.212.711.600. Berdasarkan informasi instansi, penurunan ini dikarenakan pada tahun 2023 diadakan pemutihan pajak selama sembilan bulan, sedangkan tahun 2024 pemutihan pajak dilaksanakan hanya selama empat bulan. Adanya program pemutihan pajak kendaraan bermotor ini memberikan keringanan dan kesempatan bagi masyarakat untuk melunasi tunggakan pajak, sehingga mendorong peningkatan jumlah wajib pajak yang membayarnya. Semakin banyak dilakukan pemutihan, masyarakat pun semakin banyak yang membayar pajaknya.

Tabel 2. Realisasi Penerimaan Layanan Samsat *Drive Thru* Tahun 2023

NO	BULAN	JUMLAH	
		SK	POTENSI
1	Januari	4.361	4.346.165.900
2	Februari	3.858	3.838.151.450
3	Maret	3.923	4.111.107.000
4	April	3.571	3.751.686.650
5	Mei	4.438	4.240.599.900
6	Juni	4.014	3.697.724.750
7	Juli	3.681	3.344.404.150
8	Agustus	3.837	3.291.178.900
9	September	3.747	2.940.013.050
10	Oktober	3.994	3.575.894.250
11	November	3.583	3.500.300.950
12	Desember	3.726	3.575.484.650
	JUMLAH	46.733	44.212.711.600

Sumber : Dokumentasi Peneliti

Adapula faktor pembayaran yang juga menjadi salah satu penyebab adanya penurunan karena awalnya pada tahun 2023, metode pembayaran pada layanan *drive thru* menggunakan tunai dan debit, sedangkan pada tahun 2024 diganti menjadi tunai dan QRIS. Banyak dari beberapa masyarakat belum mengetahui adanya perubahan tersebut, sehingga mereka belum siap saat menggunakan layanan Samsat *Drive Thru*. Selain itu, adanya perbaikan sistem di bulan Desember 2024 yang mengakibatkan layanan sore ditutup sementara, membuat beberapa wajib pajak batal melakukan pembayaran pajak. Namun penurunan ini tidak terlalu drastis, sehingga masih memberikan harapan untuk adanya peningkatan yang lebih baik lagi di tahun mendatang.

C. Kerja Sama

Kerjasama merupakan kepedulian satu orang atau satu pihak dengan orang atau pihak lain dengan prinsip saling percaya, menghargai dan adanya norma yang mengatu (Zainudin, 2013). Kerja sama sangat penting dan dibutuhkan dalam suatu organisasi karena sebagai salah satu upaya secara bersama antar individu atau kelompok dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Dengan semangat kolaborasi yang tinggi, pegawai mampu menciptakan suasana kerja yang harmonis, yang pada gilirannya meningkatkan produktivitas dan kepuasan wajib pajak yang menggunakan suatu layanan.

Kerjasama pegawai Samsat *Drive Thru* dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya sudah cukup baik. Setiap anggota tim saling mendukung, berkomunikasi secara efektif, dan berkoordinasi dengan baik untuk memastikan proses pelayanan berjalan lancar dan efisien. Mereka secara aktif berbagi informasi dan pengalaman, sehingga dapat mengatasi masalah yang muncul dengan cepat dan efektif.

Hal ini dapat memberikan manfaat yaitu, dengan adanya kerjasama yang baik antar pegawai memungkinkan tugas-tugas dapat diselesaikan dengan lebih cepat dan efektif, kesalahan dapat diminimalisir karena saling membantu dan berbagi informasi, menghasilkan pelayanan yang cepat, tepat, dan ramah sehingga meningkatkan kepuasan wajib pajak, meningkatkan jiwa solidaritas dan lebih produktif dalam mencapai target kinerja, yang tentunya jika semua dapat berjalan dengan baik, pasti akan memberikan citra positif bagi Samsat Manyar Surabaya Timur.

D. Inisiatif

Inisiatif adalah keahlian seseorang untuk menghasilkan gagasan inovatif dan teknik baru dalam memecahkan suatu permasalahan dan menemukan adanya peluang baru (Suryana, 2013). Inisiatif dapat dilihat dari dalam diri pegawai untuk melakukan pekerjaan dan mengatasi masalah yang terdapat dalam pekerjaan tanpa menunggu intruksi atau perintah dari atasan terlebih dahulu. Pegawai Kelurahan Krembangan Utara dalam melaksanakan pelayanan *adminduk*, memiliki inisiatif yaitu membantu rekan kerja yang mengalami kesulitan ketika terjadi permasalahan dalam melakukan input data permohonan *adminduk*.

Inisiatif pegawai Samsat *Drive Thru* dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya sangat terlihat dari upaya mereka untuk memberikan pelayanan yang cepat dan efisien kepada wajib pajak. Pegawai secara aktif berkomitmen untuk memahami seluruh proses administrasi yang diperlukan, sehingga dapat menjawab pertanyaan dan memenuhi kebutuhan pengguna layanan dengan tepat. Selain itu, mereka juga beradaptasi dengan situasi yang ada, seperti saat pandemi covid dahulu diterapkan protokol kesehatan guna memastikan keamanan dan kenyamanan bagi masyarakat yang datang, saat adanya kebijakan baru mengenai pembayaran menggunakan QRIS, pegawai langsung dengan sigap menyesuaikan, serta pegawai selalu profesional mematuhi aturan, berusaha memberi himbauan pada masyarakat dengan baik jika terdapat perubahan jam kerja pelayanan atau perubahan aturan lainnya. Dengan dedikasi tinggi dan pemahaman yang baik tentang prosedur, pegawai Samsat *Drive Thru* mampu menciptakan pengalaman positif bagi wajib

pajak, serta berkontribusi pada peningkatan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

E. Tanggung jawab

Tanggung jawab adalah kesadaran secara penuh pegawai akan kewajibannya dalam melaksanakan tugas yang telah diberikan kepadanya. Dimensi tanggung jawab dapat diukur dengan menggunakan indikator hasil kerja dan pengambilan keputusan. Burhanudin menjelaskan bahwa tanggung jawab adalah kesanggupan untuk menetapkan sikap terhadap suatu perbuatan yang diemban dan kesanggupan untuk memikul resiko dari sesuatu perbuatan yang dilakukan (Burhanuddin, 2000).

Tanggung jawab pegawai Samsat *Drive Thru* dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya mencakup memberikan pelayanan yang cepat, akurat, dan ramah kepada wajib pajak, serta memastikan bahwa setiap proses pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pengesahan STNK dilakukan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Pegawai juga bertanggung jawab untuk menjaga keamanan dan kerahasiaan data pribadi pengguna, menangani keluhan atau pertanyaan dengan profesional, serta berkoordinasi dengan tim untuk memastikan kelancaran operasional layanan. Dengan demikian, pegawai memiliki peran penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi masyarakat dan mendukung peningkatan kepatuhan pajak di wilayah tersebut.

Faktor Penghambat

Pelayanan pembayaran pajak dengan sistem *drive thru* sangat dibutuhkan oleh masyarakat dalam menunjang kemudahan dan efisiensi proses administrasi perpajakan. Dengan adanya sistem ini, wajib pajak dapat melakukan pembayaran tanpa harus keluar dari kendaraan, sehingga menghemat waktu dan tenaga. Dukungan masyarakat sangat diperlukan demi kelancaran pelayanan *drive thru* di Samsat untuk kelancaran pembayaran pajak kendaraan. Banyak masyarakat yang telah merasakan manfaat dari sistem *drive thru* khususnya di Samsat Manyar Surabaya Timur ini. Terdapat peningkatan jumlah wajib pajak yang melakukan pembayaran secara tepat waktu. Selain itu, banyak pengguna yang melaporkan pengalaman positif, seperti kecepatan transaksi dan kenyamanan selama proses pembayaran. Namun masih saja ada segelintir masyarakat yang merasa kurang puas dengan pelayanan di Samsat *Drive Thru* Manyar.Surabaya Timur

Ada beberapa faktor yang dapat menjadi penghambat pelayanan Samsat *Drive Thru* mulai dari keterbatasan tempat, keterbatasan jam operasional, status terblokir, persyaratan dokumen, nominal pembayaran di atas 10 juta belum bisa menggunakan QRIS, dan

kurangnya informasi dan sosialisasi. Yang pertama yaitu, Samsat *Drive Thru* tidak dapat melayani semua jenis kendaraan roda empat, seperti truk, karena keterbatasan tempat atau luas halaman yang ada di lokasi Samsat *Drive Thru*. Hal ini menyebabkan pemilik kendaraan bermotor yang memiliki jenis kendaraan tersebut tidak dapat menikmati layanan tersebut. Keterbatasan tempat ini juga tak jarang menyebabkan antrean panjang bahkan sampai ke jalan raya yang membuat lalu lintas terganggu.



Gambar 3. Antrean Panjang Pengguna Roda Empat Samsat *Drive Thru*

Sumber : Dokumentasi Peneliti

Adapun keterbatasan jam operasional di Samsat *Drive Thru*, terutama pasca adanya perbaikan sistem pada bulan Desember 2024. Jam pelayanan pada layanan *Drive Thru* hanya berlangsung dari pukul 08.00 hingga 12.00 WIB dan khusus hari jumat dari pukul 08.00 hingga 11.00 WIB. Batasan ini dapat menyebabkan antrean lebih panjang dan ada pula masyarakat yang tidak tahu akan informasi ini sehingga mereka datang pada sore hari untuk melakukan pembayaran di Layanan *Drive Thru*, namun terpaksa harus kembali lagi karena tidak tersedianya layanan tersebut.

Banyak kasus yang sering terjadi di mana masyarakat tidak begitu memahami persyaratan, mulai dari dokumen yang sesuai atau ketentuan lainnya. Ada beberapa wajib pajak yang tidak membawa KTP asli pemilik kendaraan bermotor, sehingga mereka tidak dapat menggunakan layanan Samsat *Drive Thru*. Layanan ini juga tidak dapat melayani kendaraan yang telah terblokir. Wajib pajak yang memiliki kendaraan terblokir dan terlanjur memakai layanan *drive thru*, harus melakukan proses pembayaran pajak di loket manual. Selain itu, tak jarang mereka membawa persyaratan dokumen yang kurang lengkap dan akhirnya proses pelayanan menjadi terganggu.

Mengenai metode pembayaran, layanan ini menyediakan dua metode pembayaran yaitu uang tunai dan QRIS. Perlu diketahui bahwa adanya metode pembayaran melalui QRIS bertujuan untuk lebih memudahkan masyarakat dalam membayar pajak. Namun pada pelayanan Samsat *Drive Thru*, jika nominal pembayaran di atas sepuluh juta, wajib pajak harus membayar menggunakan uang tunai atau memakai kartu debit. Jika wajib pajak ingin membayar menggunakan kartu debit, mereka harus mengulangi tahap pendaftaran dan pembayaran di loket pelayanan manual yang berada di dalam Samsat atau harus mengambil uang terlebih dahulu pada ATM. Dalam kasus ini, jika wajib pajak sudah terlanjur memakai layanan *drive thru*, namun terpaksa harus beralih ke layanan manual karena mereka ingin membayar menggunakan kartu debit atau ingin mengambil uang pada ATM, pada akhirnya pasti akan membuat proses pelayanan jadi terhambat karena wajib pajak harus menaruh kendaraannya terlebih dahulu di lapangan parkir dan jalan menuju loket manual atau ATM. Terakhir, kendala yang sering dihadapi adalah kurangnya informasi yang diterima masyarakat luas tentang layanan Samsat *Drive Thru*, menyebabkan masyarakat masih skeptis, apatis, dan bersikap permisif dalam menanggapi layanan tersebut. Hal ini tercermin dari masih terdapat wajib pajak yang tidak paham dengan arti *drive thru* dan kurang mengetahui persyaratan yang dibutuhkan.

SIMPULAN

Pelayanan Samsat *Drive Thru* Manyar Surabaya Timur telah berjalan sesuai dengan Pasal 22 (1) Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 dan terbukti efektif dalam meningkatkan kepuasan wajib pajak serta efisiensi pemungutan. Pegawai Samsat menunjukkan kinerja yang cukup baik melalui kualitas kerja, kecepatan pelayanan, kerja sama, tanggung jawab, dan inisiatif yang mendukung profesionalisme pelayanan, didukung oleh infrastruktur memadai. Namun, beberapa hambatan masih ditemui, seperti keterbatasan tempat antrean, jam operasional tertentu, kendaraan terblokir, kurangnya pemahaman wajib pajak terkait persyaratan dokumen, batasan pembayaran QRIS untuk nominal di atas 10 juta, dan kurangnya sosialisasi layanan ke masyarakat luas. Upaya sosialisasi yang lebih intensif diperlukan agar layanan ini dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Aziz, Mahfudzy Almahbuby. 2021. "Efektivitas Layanan Samsat Unggulan Dalam Memaksimalkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Surabaya Selatan."
- Burhanuddin. 2000. *Administrasi Manajemen Dan Kepemimpinan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu. 2012. *Manajemen SDM. Revisi, Ce.* Jakarta: Bumi Aksara.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Nadirsyah. 2010. "Pengaruh Pegawai, Motivasi Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kebudayaan Dan Parawisata Propinsi Kepulauan Bangka Belitung." Pangkal Pinang : Universitas Terbuka.
- Osborn, Hunt dan Schermerhorn. 1998. *Managing Organization Behaviour*.
- RI, Peraturan Pemerintah. Keputusan Gubernur Nusa Tenggara Barat Nomor 273-183 Tahun 2016.
- RI, Peraturan Pemerintah. Pasal 22 (1) Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor.
- Rosita, Dida dan Rachmawati. 2023. "Pengaruh Etika Birokrasi Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Samsat Manyar Kota Surabaya." *PRAJA Observer* 3(4): 48–67.
- Samsat Surabaya Timur. "Samsat Drive Thru Layanan Unggulan." <https://samsatsurabayatimur.dipendajatim.go.id/pelayanan/samsat-drive-thru/>.
- Suryana. 2013. *Ekonomi Keatif, Ekonomi Baru: Mengubah Ide Dan Menciptakan Peluang*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wilson, Bangun. 2012. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Bandung: Erlangga.
- Zainudin. 2013. "Pengertian Kerjasama." Diakses dari www.etd.library.ums.ac.id pada tanggal 21 Desember 2015.