

## Efektifitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Drive Thru di Kota Makassar

Andi Nur Pratiwi Fatmala<sup>1\*</sup>, Yusriah Amaliah<sup>2\*</sup>, Ahmad Rosandi Sakir<sup>3\*</sup>

<sup>1\*</sup> Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman, Samarinda, Indonesia. Email: [a.nurpratiwi17@gmail.com](mailto:a.nurpratiwi17@gmail.com)

<sup>2\*</sup> Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin, Makassar, Indonesia. Email: [yusriahamaliah@gmail.com](mailto:yusriahamaliah@gmail.com)

<sup>3\*</sup> Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pattimura, Ambon, Indonesia. Email: [ahmadrosandi8@gmail.com](mailto:ahmadrosandi8@gmail.com)

**Abstract:** *This study aims to analyze and describe the implementation of public services for Motor Vehicle Tax (PKB) payments and to identify the supporting and inhibiting factors of the PKB Drive Thru service implementation in Makassar City. The method used is qualitative with a descriptive research type. Data collection was carried out through observation, interviews, and documentation related to the implementation of the PKB Drive Thru Public Service in Makassar City. The study participants totaled nine people. The results of the study show that the aspects of Communication, Resources, Disposition, and Bureaucratic Structure at SAMSAT in Makassar City can be considered good. The communication conducted by SAMSAT in conveying information regarding the validation of vehicle registration certificates (STNK), PKB payments, and mandatory insurance contributions (SWDKLLJ) through the PKB Drive Thru service is deemed effective, with the clarity of information being accountable through various media such as the agency's website, newspapers, radio, and social media.*

**Keywords:** *Effectiveness, Motor Vehicle Tax, Drive Thru*

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan implementasi pelayanan publik pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) serta mengetahui faktor pendukung dan penghambat implementasi pelayanan PKB Drive Thru di Kota Makassar. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi yang terkait dengan implementasi Pelayanan Publik Pembayaran PKB Drive Thru di Kota Makassar. Partisipan penelitian ini berjumlah 9 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi di SAMSAT Wilayah Kota Makassar dapat dianggap sudah baik. Komunikasi yang dilakukan oleh SAMSAT dalam menyampaikan informasi terkait pengesahan STNK, pembayaran PKB, dan SWDKLLJ melalui layanan PKB Drive Thru dinilai efektif, dengan kejelasan informasi yang dipertanggungjawabkan melalui berbagai media seperti situs web instansi, koran, radio, dan media sosial.

**Kata Kunci:** Efektifitas, Pajak Kendaraan Bermotor, Drive Thru

### PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan tanggung jawab negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara terhadap barang,

jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh pemerintah. Pemerintah bertindak sebagai penyelenggara pelayanan publik yang memiliki wewenang dalam mengelola layanan

publik bagi masyarakat. Landasan hukum untuk hal ini terdapat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang secara rinci menjelaskan pelaksanaan pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan memiliki kewajiban untuk menyediakan sarana, prasarana, dan fasilitas bagi pengguna layanan, termasuk mereka yang berkebutuhan khusus sesuai dengan undang-undang. (Yuliantini et al., 2023)

Meski demikian, saat ini, kondisi penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien, serta kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) aparatur pemerintahan yang belum optimal dalam memberikan pelayanan. Hal ini tercermin dari jumlah keluhan atau pengaduan dari masyarakat, baik secara langsung maupun melalui media sosial. Kualitas rendah dalam pelayanan publik menjadi sorotan terhadap birokrasi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Meskipun reformasi diharapkan dapat memperbaiki pelayanan publik, kenyataannya dalam enam tahun terakhir belum menunjukkan perubahan signifikan.

Pada era reformasi, harapan masyarakat adalah perbaikan kualitas pelayanan publik. Namun, setelah enam tahun reformasi, kondisinya tidak banyak berubah. Tanggapan masyarakat menunjukkan adanya kemunduran dalam berbagai jenis pelayanan publik, terutama ditandai dengan banyaknya penyimpangan dalam layanan tersebut. Sistem dan prosedur pelayanan yang kompleks, SDM yang lambat dalam memberikan pelayanan, biaya yang mahal,

ketidaktransparanan, dan diskriminasi adalah beberapa aspek pelayanan publik yang sering menjadi sorotan. Kondisi ini umumnya terjadi pada berbagai tingkatan pelayanan publik, dari tingkat petugas pelayanan hingga tingkat penanggung jawab badan atau instansi.

Tanggapan terhadap berbagai keluhan, masukan, atau harapan masyarakat seringkali dihadapi dengan keterlambatan dalam pengolahan atau bahkan diabaikan seiring berjalannya waktu. Umumnya, aparat pelayanan kurang menunjukkan empati dalam mendengarkan keluhan atau masukan dari masyarakat, yang pada akhirnya menyebabkan pelayanan dilaksanakan tanpa upaya perbaikan yang signifikan. Masyarakat selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun seringkali tuntutan tersebut tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang ada masih memiliki berbagai persoalan seperti kompleksitas, lambat, mahal, melelahkan, dan ketidakpastian. (Sakir & Mustari, 2022)

Kondisi seperti ini terjadi karena masyarakat masih dianggap sebagai pihak yang memberikan pelayanan daripada yang menerima pelayanan. Jika diperhatikan, permasalahan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia saat ini berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Dilihat dari pola penyelenggaraannya, pelayanan publik di Indonesia masih memiliki beberapa kelemahan, antara lain: (1) responsivitas yang kurang, (2) kurangnya informasi, (3) keterbatasan akses, (4) koordinasi yang kurang, (5) birokratis, (6) kurangnya keinginan

mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat, dan (7) tidak efisien.

Dari segi sumber daya manusia, kelemahan utamanya terletak pada profesionalisme, kompetensi, empati, dan etika. Kelemahan dalam pelaksanaan pelayanan publik juga dapat dilihat dari sisi kelembagaan, di mana desain organisasi yang tidak dirancang khusus untuk pemberian pelayanan kepada masyarakat, hierarki yang kompleks (birokratis), dan kurangnya koordinasi menjadi kendala utama. Kecenderungan untuk melaksanakan dua fungsi sekaligus, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi penyelenggaraan, masih sangat kuat dilakukan oleh pemerintah, yang berkontribusi pada ketidakefisienan pelayanan publik.

Rendahnya mutu pelayanan publik menjadi sorotan yang dialamatkan kepada birokrasi pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Perbaikan pelayanan publik di era reformasi diharapkan oleh seluruh masyarakat. Namun, setelah melalui enam tahun reformasi, ternyata tidak terjadi perubahan yang signifikan. Respons masyarakat malah menunjukkan adanya penurunan kualitas pada berbagai jenis pelayanan publik, yang ditandai oleh munculnya banyak penyimpangan dalam pelaksanaan layanan tersebut. Sistem dan prosedur pelayanan yang rumit, serta SDM yang lamban dalam memberikan pelayanan yang mahal, tertutup, dan diskriminatif, serta orientasi pelayanan yang lebih kepada kepentingan petugas daripada masyarakat menjadi aspek pelayanan publik yang banyak mendapat sorotan. (Sakir et al., 2023)

Kondisi ini umumnya terjadi pada semua tingkatan unsur pelayanan publik, mulai dari petugas pelayanan hingga pejabat atau instansi yang bertanggung jawab. Tanggapan terhadap berbagai keluhan, masukan, atau harapan masyarakat sering kali diproses dengan lambat bahkan diabaikan seiring berjalannya waktu. Secara umum, aparat pelayanan kurang menunjukkan empati terhadap keluhan atau masukan dari masyarakat, sehingga pelayanan seringkali dilaksanakan tanpa upaya perbaikan yang nyata.

Dari segi pola penyelenggaraan, pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi sejumlah kelemahan, termasuk: (1) kurang responsif, (2) kurang informatif, (3) kurang mudah diakses, (4) kurang koordinasi, (5) birokratis, (6) kurang mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat, dan (7) tidak efisien. Dilihat dari aspek sumber daya manusianya, kelemahan utamanya terkait dengan profesionalisme, kompetensi, empati, dan etika (Wicaksana et al., 2023).

Kelemahan dalam pelaksanaan pelayanan publik juga tampak pada sisi kelembagaan, dengan kelemahan utama terletak pada desain organisasi yang tidak dirancang khusus untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Organisasi penuh dengan struktur hierarki yang membuat pelayanan menjadi rumit (birokratis) dan tidak terkoordinasi. Kecenderungan untuk menjalankan dua fungsi sekaligus, yakni fungsi pengaturan dan fungsi penyelenggaraan, masih sangat kuat di pemerintahan, yang juga menyebabkan pelayanan publik menjadi kurang efisien (Prayitna & Witono, 2022).

Di Kota Makassar, terdapat layanan publik Drive Thru Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Pettarani dan Taman Gajah. Layanan ini khusus menyediakan pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) atau pembayaran pajak tahunan. Meskipun demikian, pembayaran pajak atau penggantian STNK tetap harus dilakukan di SAMSAT Stasioner di tempat kendaraan terdaftar. Layanan Drive Thru ini fokus pada pembayaran pajak kendaraan pribadi yang terdaftar di seluruh Kabupaten/Kota di Sulawesi Selatan, tidak termasuk kendaraan angkutan umum dan dinas.

Layanan ini bertujuan memudahkan wajib pajak pengguna kendaraan roda empat. Wajib pajak dapat melakukan pembayaran pajak atau pengesahan STNK tanpa harus keluar dari kendaraan. Caranya cukup sederhana, yakni dengan menyodorkan STNK ke loket R4/R2 dari dalam kendaraan. Proses selanjutnya, termasuk pembayaran, akan dilakukan oleh petugas, memastikan bahwa layanan ini efisien dan cepat. Meskipun begitu, beberapa masyarakat mungkin belum sepenuhnya memahami secara rinci inovasi Layanan Drive Thru ini.

Pelayanan publik, menurut Chalik dan Habibullah (2015: 15), mencakup segala bentuk jasa pelayanan dan barang publik yang diselenggarakan oleh pemerintah pusat dan/atau daerah. Pelayanan publik menjadi elemen kunci dalam penyelenggaraan pemerintahan dan dapat dipahami sebagai layanan yang diberikan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Hasan & Rifani, 2022).

Pada dasarnya, setiap individu memerlukan pelayanan, dan dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan bagian integral dari kehidupan manusia. (Maharani & Adiputra, 2023) menjelaskan bahwa pelayanan publik mencakup segala kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggaraan pelayanan publik merujuk pada instansi pemerintah, termasuk Satuan Kerja/Satuan Organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi/Tinggi Negara, BUMN (Badan Usaha Milik Negara), Badan Hukum Milik Negara, BUMD (Badan Usaha Milik Daerah), dan instansi pemerintah lainnya, baik di tingkat pusat maupun daerah, termasuk dinas-dinas dan badan.

Inovasi memiliki berbagai penjelasan konseptual, salah satunya menurut Albury yang di kutip oleh (Darmawati, 2023) yang mendefinisikan inovasi sebagai ide-ide baru yang bermanfaat dan nilai manfaatnya menjadi kunci. Keberhasilan inovasi tidak hanya terletak pada unsur kebaruan, melainkan juga pada dampak positif dan nilai kemanfaatannya. Inovasi dianggap sebagai suatu cara untuk membangun dan mengembangkan organisasi dengan mengintegrasikan teknologi baru, produk dan layanan baru, pengembangan pasar baru, serta perubahan dalam struktur organisasi. Semua aspek inovasi ini membentuk suatu arena inovasi yang menjadi fondasi untuk perkembangan lebih lanjut.

Menurut Oslo (Manik et al., 2022) inovasi melibatkan aspek yang luas, mencakup barang, jasa, proses, metode pemasaran, atau metode organisasi yang baru atau telah mengalami pembaharuan. Inovasi menjadi solusi baru atau jalan keluar dari permasalahan yang pernah dihadapi oleh organisasi. Inovasi diartikan sebagai pembaharuan, kreativitas, atau ciptaan baru yang dapat memberikan nilai tambah (value added). Dalam konteks pelayanan publik, inovasi diartikan sebagai pembaharuan atau kreativitas baru dalam pelayanan publik dengan tujuan meningkatkan kualitas layanan (Setyaningrum & Ardini, 2023).

Inovasi radikal merupakan perubahan mendasar dalam pelayanan publik atau pengenalan cara-cara yang sama sekali baru dalam proses keorganisasian dan pelayanan. Jenis inovasi ini jarang dilakukan karena membutuhkan dukungan politik yang sangat besar dan umumnya membawa risiko yang lebih tinggi. Inovasi radikal diperlukan untuk membawa perbaikan nyata dalam kinerja pelayanan publik dan memenuhi harapan pengguna layanan yang selama ini terabaikan. Sementara itu, inovasi transformatif atau sistematis membawa perubahan dalam struktur angkatan kerja dan keorganisasian dengan mentransformasi semua sektor, secara dramatis mengubah keorganisasian. Jenis inovasi ini membutuhkan waktu yang lebih lama untuk mencapai hasil yang diinginkan dan melibatkan perubahan mendasar dalam susunan sosial, budaya, dan organisasi.

Kantor Bersama SAMSAT merupakan salah satu penyedia layanan

publik yang bertanggung jawab dalam menerbitkan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) untuk masyarakat. Kantor Bersama SAMSAT ini terdiri dari tiga instansi utama, yaitu Kepolisian Republik Indonesia (Polri), Badan Pendapatan Daerah Provinsi, dan PT. Jasa Raharja (Persero), yang bekerja secara terintegrasi untuk melaksanakan tugasnya. Sejak didirikan pada tahun 1976, Kantor Bersama SAMSAT telah berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat dengan prinsip transparansi, akuntabilitas, kecepatan, dan tanpa kompleksitas, dengan tujuan menciptakan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan (Prianggono dan Manupputy, 2010: 61).

SAMSAT merupakan suatu sistem kerjasama terpadu antara Polri, Badan Pendapatan Daerah Provinsi, dan PT. Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan penerbitan STNK. Kegiatan ini terkait dengan pemasukan ke kas negara melalui berbagai sumber, seperti Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJJ). Seluruh proses ini dijalankan di satu kantor yang disebut "Kantor Bersama SAMSAT."

Bursan dan Chanerie (2015: 44) menyatakan bahwa aspek interaksi antara penyedia jasa dan penerima jasa pelayanan memiliki dinamika tersendiri. Oleh karena itu, pelanggan memegang peranan penting dalam perusahaan jasa. Jasa, oleh hakikatnya, menimbulkan implikasi terhadap penilaian kualitas karena pengalaman dan kepercayaan yang tinggi. Jenis layanan yang diberikan oleh Kantor



SAMSAT Kota Makassar, sebagai salah satu instansi pemerintah yang berfokus pada pembayaran pajak kendaraan bermotor, dinilai oleh pelanggan tergantung pada jenis jasanya.

### **METODE PENELITIAN (Bold, 12pt)**

Penelitian ini akan dilaksanakan di Kantor SAMSAT Kota Makassar, yang berlokasi di Sudiang, Kecamatan Biringkanaya, Kota Makassar. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan kemudahan dalam memperoleh data serta karena layanan inovasi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui metode Drive Thru di Kota Makassar masih berlangsung.

Metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Jenis penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan, dengan pendekatan holistik dan deskriptif menggunakan kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah. Penelitian ini akan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Tipe penelitian yang akan diterapkan adalah penelitian deskriptif, yang bertujuan untuk mengungkapkan suatu masalah, keadaan, atau peristiwa sebagaimana adanya. Penelitian ini bersifat mengungkapkan fakta dan memberikan gambaran secara objektif mengenai keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti terkait Inovasi Pelayanan Publik melalui layanan

pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Drive Thru di Kota Makassar.

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Perkembangan SAMSAT dari tahun 1933 hingga 1946 mengalami transformasi signifikan. Sebelum tahun 1933, sebelum diberlakukannya WVO (Wegverkeerordinantie) Nomor 86, STNK dikeluarkan oleh polisi sebagai pelaksana hak yang dimiliki oleh Gubernur atau Presiden. Pada periode ini, Polisi berada di bawah Pemerintah Daerah yang bertanggung jawab atas keamanan dalam negeri.

Pada tahun 1946, POLRI kemudian keluar dari Departemen Dalam Negeri dan menjadi lembaga yang langsung berada di bawah Perdana Menteri. Meskipun POLRI keluar dari DEP DAGRI, pelaksanaan penertiban STNK tetap dilakukan oleh POLRI. Hal ini berarti POLRI tetap melaksanakan hak yang dimiliki Gubernur atau Presiden dalam mengeluarkan STNK. Keadaan ini dipengaruhi oleh masa peralihan yang belum sempat dibenahi, terutama karena fokus pada revolusi fisik untuk mempertahankan kemerdekaan Indonesia. Meskipun demikian, transformasi ini mencerminkan adaptasi dan restrukturisasi dalam rangka menyesuaikan diri dengan dinamika politik dan administrasi pada saat itu.

#### **Metode Komunikasi**

Strategi komunikasi, seperti yang dijelaskan oleh (Widyantika et al., 2023) merupakan gabungan dari perencanaan komunikasi dan manajemen komunikasi

untuk mencapai tujuan tertentu. Sebuah strategi komunikasi yang ideal telah melibatkan perencanaan dan manajemen yang menyeluruh, mencakup semua aspek yang diperlukan agar komunikasi dapat efektif dan tujuan komunikasi tersebut dapat tercapai.

Pemilihan dan penetapan komunikator adalah salah satu faktor kunci yang menentukan keberhasilan proses komunikasi. Komunikator berperan sebagai sumber dan pengendali semua aktivitas komunikasi. Implementasi yang sukses terjadi ketika komunikasi yang dilakukan oleh personel SAMSAT Wilayah Kota Makassar dilakukan dengan penuh tanggung jawab sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Salah satu tujuan yang diinginkan oleh SAMSAT Wilayah Kota Makassar adalah terwujudnya pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB, dan SWDKLLJ di Kota Makassar melalui layanan yang profesional. Oleh karena itu, komunikasi yang baik antara personel dengan masyarakat serta antar personel menjadi kunci utama dalam mencapai tujuan tersebut.

Terwujudnya pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT Wilayah Kota Makassar melalui implementasi layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) Drive Thru di Kota Makassar diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik secara profesional. Penyampaian informasi yang jelas, mudah dimengerti, dan dapat dipahami yang dilakukan oleh SAMSAT Wilayah Kota Makassar ditujukan

kepada target audience yang tepat, yaitu masyarakat.

SAMSAT Wilayah Kota Makassar memainkan peran penting dalam menciptakan kejelasan informasi mengenai mekanisme pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) Drive Thru, serta biaya pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB, dan SWDKLLJ. Proses pelayanan dalam mengurus pengesahan STNK, pembayaran PKB, dan SWDKLLJ melalui layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) Drive Thru di Kota Makassar harus dimulai dengan persyaratan yang lengkap, seperti KTP sesuai dengan STNK, PKB, dan SWDKLLJ, melalui tahapan-tahapan yang telah ditentukan oleh SAMSAT Wilayah Kota Makassar.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pengesahan STNK, pembayaran PKB, dan SWDKLLJ di SAMSAT Wilayah Kota Makassar dinilai baik, karena kejelasan informasi dalam layanan SAMSAT Drive Thru dapat dipertanggungjawabkan. Kejelasan mengenai pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) Drive Thru di Kota Makassar telah diinformasikan melalui media, seperti situs web.

Observasi lapangan dan penyesuaian dengan teori mutasi menurut George C. Edwards III dalam (HARDONO, 2023) mengungkapkan bahwa implementasi kebijakan dipengaruhi oleh variabel komunikasi. Komunikasi merupakan suatu proses yang dilakukan oleh seseorang, badan, atau instansi untuk menyampaikan

informasi kepada orang lain atau masyarakat dengan maksud penyampaian informasi oleh pemerintah kepada masyarakat mengenai suatu kebijakan yang akan diterapkan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Kekuatan komunikasi dapat menghindari miskomunikasi, sehingga penting untuk memastikan bahwa komunikasi diterima dengan jelas dan tidak membingungkan.

Dengan demikian, konsistensi perintah yang diberikan dalam pelaksanaan suatu komunikasi harus jelas agar tidak menimbulkan kebingungan bagi pelaksana kebijakan untuk diterapkan atau dijalankan. Implementasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) Drive Thru di Kota Makassar dinilai baik dari aspek komunikasi karena kejelasan informasi dalam layanan Drive Thru tentang pengesahan STNK, pembayaran PKB, dan SWDKLLJ dapat dipertanggungjawabkan. Kejelasan mengenai Pelayanan Drive Thru telah diinformasikan melalui media seperti situs web, koran, dan radio.

### **Sumber Daya Manusia**

Menurut teori George C. Edwards III dalam (Adyazmara & Fahria, 2022) sumber daya merupakan kunci keberhasilan proses implementasi kebijakan yang dipengaruhi oleh pemanfaatan sumber daya manusia, biaya, dan waktu. Sumber daya ini menjadi landasan kebijakan untuk mencapai keberhasilan suatu kebijakan yang dibuat oleh pemerintah. Sumber daya yang dimaksud mencakup segala elemen yang mendukung implementasi

kebijakan tersebut. Kegagalan yang sering terjadi dalam implementasi kebijakan seringkali disebabkan oleh kurangnya sumber daya manusia yang tidak kompeten di bidangnya. Implementor atau sumber daya manusia harus memahami apakah pihak lain atau masyarakat yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan tersebut patuh terhadap hukum. Dalam konteks ini, kewenangan biasanya harus bersifat formal agar perintah untuk menjalankan kebijakan dapat dilaksanakan. Sumber daya lainnya, seperti fasilitas fisik, juga merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan, mencakup sarana dan prasarana yang memadai.

Berdasarkan pandangan (Hakim, 2023), komunikasi yang diterapkan oleh petugas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) harus mencerminkan prinsip-prinsip utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Prinsip-prinsip tersebut melibatkan kedisiplinan, sopan santun, keramahan, dan kesediaan memberikan pelayanan dengan ikhlas. Petugas pelayanan memiliki tanggung jawab untuk menyampaikan layanan dengan penuh keramahan dan sopan, sehingga memberikan kepuasan dan kenyamanan kepada wajib pajak. Petugas pelayanan Drive Thru juga diharapkan dapat merespons pertanyaan wajib pajak dengan baik, terutama jika ada hal yang kurang dipahami.

Dalam konteks teori, indikator sumber daya manusia belum mencapai tingkat yang optimal. Kemampuan sumber daya manusia aparatur SAMSAT Wilayah Kota Makassar dalam



mengelola pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) Drive Thru di Kota Makassar terhambat ketika terjadi kerusakan, memerlukan waktu yang cukup lama untuk dapat digunakan kembali. Aparatur SAMSAT Wilayah Kota Makassar kurang memiliki keahlian pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan operasional yang memadai dalam mengelola layanan SAMSAT Drive Thru. Diperlukan peningkatan kualifikasi dan kompetensi sumber daya manusia agar pelayanan dapat berjalan lebih efisien dan efektif.

### **Disposisi**

Berdasarkan teori George C. Edwards III dalam (Adyazmara & Fahria, 2022), disposisi merujuk pada keinginan atau kesepakatan di kalangan aktor untuk melaksanakan kebijakan secara efektif. Pelaksana tidak hanya mengetahui apa yang harus mereka lakukan, tetapi juga memiliki kemampuan untuk mengimplementasikan kebijakan tersebut. Pendapat ini diperkuat oleh Hartanti dan rekan-rekan dalam penelitian mereka, yang menyatakan bahwa disposisi terhadap sikap pelaksana mencerminkan komitmen terhadap program. Disposisi ini mencakup karakteristik implementator kebijakan, seperti komitmen, kejujuran, kemampuan berkomunikasi, dan sifat yang demokratis.

(Valensia & Setiawati, 2023) juga sejalan dengan pandangan ini, menekankan bahwa aspek disposisi atau sikap dapat dianggap baik jika petugas pelayanan SAMSAT Drive Thru memahami tugas, wewenang, dan

tanggung jawab mereka. Dengan kata lain, mereka telah memberikan dukungan penuh untuk menjalankan implementasi SAMSAT Drive Thru dengan baik.

Dalam kerangka teori ini, indikator disposisi dapat dianggap baik karena hasil pelaksanaan kegiatan tersebut mendapat penghargaan dari masyarakat. Aparatur yang bertugas di bidang pelayanan SAMSAT Drive Thru di SAMSAT Wilayah Kota Makassar dihargai oleh masyarakat, dan masyarakat terdorong untuk mematuhi aturan yang berlaku di SAMSAT Wilayah Kota Makassar dengan kesadaran penuh. Selain itu, masyarakat juga merasa senang dengan kinerja aparatur SAMSAT Wilayah Kota Makassar.

### **Struktur Birokrasi**

Berdasarkan teori George C. Edwards III dalam (Adyazmara & Fahria, 2022) struktur birokrasi mencerminkan kesesuaian organisasi birokrasi sebagai pelaksana implementasi kebijakan publik. Sebagai pelaksana kebijakan, birokrasi perlu mampu mendukung kebijakan yang telah diputuskan secara politik dengan melakukan koordinasi yang efektif. Struktur birokrasi merupakan faktor kunci dalam pelaksanaan suatu kebijakan, dan tanpa dukungan struktur birokrasi yang baik, keberhasilan pelaksanaan kebijakan menjadi tidak maksimal. Koordinasi yang baik antara instansi terkait dalam pelaksanaan kebijakan serta pengelolaan kegiatan dari pembuatan kebijakan hingga

pelaksanaan oleh para implementor kebijakan juga sangat penting.

Pendapat (Almahdali & Sakir, 2023) dalam penelitiannya menekankan bahwa struktur birokrasi didasarkan pada prosedur operasional standar (SOP), yang mengatur tata aliran pekerjaan dan pelaksanaan kebijakan. SOP memiliki peran penting dalam menjaga kejelasan jenjang hierarki, kelembagaan, komunikasi, jaringan informasi, dan hubungan.

Dalam kerangka teori ini, indikator struktur birokrasi dapat dianggap baik karena struktur birokrasi di SAMSAT Wilayah Kota Makassar terorganisir dengan baik, mulai dari jabatan hingga struktur kerjanya. Setiap bagian dari struktur birokrasi ini menjalankan tugas sesuai dengan peran yang diberikan kepada mereka.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Dari paparan di atas, dapat disimpulkan hasil penelitian ini sebagai berikut:

1. Komunikasi: Komunikasi pada implementasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) Drive Thru di Kota Makassar dinilai baik karena kejelasan informasi telah diwujudkan. Informasi mengenai pengesahan STNK, pembayaran PKB, dan SWDKLLJ di SAMSAT Wilayah Kota Makassar dapat dipertanggungjawabkan. Kejelasan ini disampaikan melalui berbagai media, seperti situs web instansi, koran, radio, dan media sosial.
2. Sumber Daya: Sumber daya dianggap belum optimal karena kurangnya

kemampuan sumber daya manusia aparatur SAMSAT Wilayah Kota Makassar dalam mengatasi kerusakan pelayanan SAMSAT Drive Thru. Aparatur tersebut kurang memiliki keahlian pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan untuk mengoperasionalkan pelayanan Drive Thru.

3. Disposisi: Disposisi dianggap baik karena masyarakat menghargai aparatur yang bertugas di bidang pelayanan PKB Drive Thru di Kota Makassar. Masyarakat terdorong untuk mematuhi aturan yang ada di SAMSAT Wilayah Kota Makassar dengan kesadaran penuh, dan mereka juga merasa senang dengan kinerja aparatur SAMSAT.
4. Struktur Birokrasi: Struktur birokrasi dinilai baik karena terorganisir dengan baik, mulai dari jabatan hingga struktur kerjanya. Setiap bagian dari struktur birokrasi ini menjalankan tugas sesuai dengan peran yang diberikan kepada mereka.

## DAFTAR PUSTAKA (Bold, 12pt)

- Adyazmara, M. D., & Fahria, R. (2022). Peran Sanksi Pajak dalam Memoderasi Pengaruh antara Tingkat Penghasilan dan Implementasi Sistem Samsat Drive Thru terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 25(2), 150–159.
- Almahdali, H., & Sakir, A. R. (2023). THE EFFECTIVENESS OF COLLECTING MOTOR

- VEHICLE TAX FOR OFFICIAL VEHICLES IN INCREASING LOCAL GENUINE TAX REVENUE IN MAROS DISTRICT. *PUBLICUS: JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK*, 1(2), 135-140.
- Darmawati, D. (2023). Samsat Drive Thru Dan E-Samsat Dalam Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Economics and Digital Business Review*, 4(2), 133-140.
- Hakim, L. (2023). Inovasi pelayanan samsat Drive Thru pada pusat pengelolaan pendapatan daerah Kota Bandung III Soekarno Hatta. UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- HARDONO, D. P. (2023). PENGARUH EFEKTIVITAS SISTEM ONLINE E-SAMSAT DAN SAMSAT DRIVE THRU DALAM PENINGKATAN PENDAPATAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (Studi Pada Kantor Samsat Gresik). Universitas Narotama.
- Hasan, H., & Rifani, R. A. (2022). Implementasi Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Dan Bermobil Dalam Meningkatkan Sistem Layanan Samsat Drive Thru Dan Pengaruhnya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Samsat di Kota Makassar. *Restitusi: Jurnal Riset Perpajakan*, 1(01), 33-44.
- Maharani, K., & Adiputra, I. M. P. (2023). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Di Kabupaten Buleleng. *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Undiksha*, 14(03), 513-524.
- Manik, I. I. D. A. M., Yoga, I. G. A. P., & Ardika, I. K. A. (2022). Peranan Pengetahuan, Sosialisasi Dan System Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Undiksha*, 13(04), 1233-1245.
- 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). *IKRAITH-EKONOMIKA*, 5(1), 134-141.
- Sakir, A. R., Lukman, J. P., Amaliah, Y., & Rajab, M. (2023). BUREAUCRATIC BEHAVIOR AT THE LICENSING SERVICE OFFICE IN THE INTEGRATED LICENSING AND INVESTMENT OFFICE OF MAKASSAR CITY. *Journal of Public Administration*, 2(2), 132-141.
- Sakir, A. R., & Mustari, S. H. (2022). Analisis Tantangan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor UPT (Unit Pelayanan

- Teknis) Pendapatan Maros. Kybernan: Jurnal Studi Pemerintahan, 5(1), 14-22.
- Setyaningrum, N. F. P., & Ardini, L. (2023). PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN, DAN SISTEM SAMSAT DRIVE THRU TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BERMOTOR (STUDI PADA SAMSAT SURABAYA). *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 12(2).
- Valensia, I. F., & Setiawati, L. (2023). Pengaruh Penerapan Layanan E-SAMSAT dan Program SAMSAT Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Akuntansi Mulawarman (JIAM)*, 8(2), 3.
- Wicaksana, W. P., Tampubolon, F. R. S., & Nuridah, S. (2023). Pengaruh Sanksi Perpajakan dan Sistem SAMSAT Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Karawang. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(4), 6285-6293.
- Widyantika, A. A., Suriata, I. N., & Umbas, R. (2023). EFEKTIVITAS PENERAPAN SAMSAT DRIVE THRU DALAM MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KABUPATEN GIANYAR. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 25-38.
- Yuliantini, N. K. S., Hardika, N. S., & Paulus, S. (2023). Pengaruh Kebijakan Pemutihan Pajak dan Layanan Samsat Drive Thru terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Penghasilan Sebagai Variabel Moderasi pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Gianyar. *Politeknik Negeri Bali*.