

**PROSEDUR PENGESAHAN DAN PERPANJANGAN
STNK PADA UPTD. PELAYANAN PAJAK
DAN RETRIBUSI DAERAH GIANYAR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
Ni Komang Tri Parwati
NIM 2215713041**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

**PROSEDUR PENGESAHAN DAN PERPANJANGAN
STNK PADA UPTD. PELAYANAN PAJAK
DAN RETRIBUSI DAERAH GIANYAR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh
Ni Komang Tri Parwati
NIM 2215713041

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

ABSTRACT

Penelitian ini berjudul “Prosedur Pengesahan dan Perpanjangan STNK pada UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Gianyar”. Latar belakang penelitian didasari oleh masih rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam melakukan pengesahan dan perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), yang berdampak pada menurunnya penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui secara rinci prosedur pengesahan STNK tahunan serta perpanjangan STNK lima tahunan pada UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Gianyar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pengesahan STNK tahunan meliputi tahapan kedatangan wajib pajak, pemeriksaan berkas di loket informasi, penyerahan dokumen di loket pendaftaran, pembayaran di loket kasir, hingga penerimaan kembali STNK yang telah disahkan. Sementara itu, prosedur perpanjangan STNK lima tahunan dimulai dari cek fisik kendaraan, pemeriksaan berkas, pendaftaran, pembayaran pajak dan biaya penerbitan STNK serta plat, hingga penyerahan STNK dan plat baru. Dalam pelaksanaannya, masih terdapat kendala seperti kurangnya informasi persyaratan, antrean panjang, serta keterbatasan fasilitas. Namun, UPTD telah melakukan inovasi berupa layanan Samsat Keliling dan Drive Thru guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan.

Kata kunci : Prosedur, Pengesahan STNK, Perpanjangan STNK, Pelayanan Publik, UPTD PPRD Gianyar.

ABSTRACT

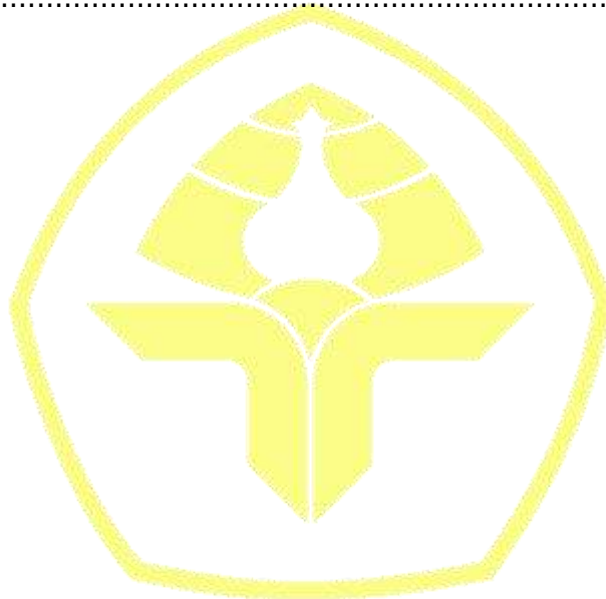
This research is entitled “Procedures of Validation and Renewal of Vehicle Registration Certificates (STNK) at the Regional Tax and Retribution Service Unit (UPTD) Gianyar”. The background of this study is based on the low compliance level of motor vehicle taxpayers in validating and renewing their Vehicle Registration Certificates (STNK), which has an impact on the decrease of Regional Own-Source Revenue (PAD). The purpose of this study is to describe in detail the procedures of annual validation and five-year renewal of STNK at the UPTD Gianyar. The results of the study show that the procedure for annual STNK validation includes several stages, namely the arrival of taxpayers, verification of documents at the information desk, submission of documents at the registration counter, payment at the cashier, and the receipt of the validated STNK. Meanwhile, the five-year renewal procedure begins with a vehicle inspection, document verification, registration, payment of vehicle tax and issuance fees for STNK and license plates, and ends with the handover of the renewed STNK and new plates. In practice, there are still some obstacles such as insufficient information on requirements, long queues, and limited facilities. However, UPTD Gianyar has introduced innovations such as Mobile Samsat (Samsat Keliling) and Drive-Thru services to improve the effectiveness and efficiency of its services.

Keywords : Procedure, STNK Validation, STNK Renewal, Public Service, UPTD PPRD Gianyar.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	iii
ABSTRACT	iv
PRAKATA.....	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Pokok Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Metode Penelitian	6
1. Lokasi Penelitian	6
2. Objek Penelitian	7
3. Data Penelitian	7
4. Metode Analisa Data	11
BAB II LANDASAN TEORI	12
A. Administrasi Publik.....	12
1. Pengertian Administrasi Publik	12
2. Jenis - jenis Administrasi Publik.....	13
3. Prinsip-Prinsip Administrasi Publik	14
B. Pengertian pelayanan publik.....	17
1. Pengertian Pelayanan publik	17
2. Tujuan Pelayanan Publik	18
3. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	19
BAB III SEJARAH UMUM PERUSAHAAN.....	20

A. Sejarah Berdirinya	20
B. Bidang usaha.....	23
C. Struktur Organisasi	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	30
A. Kebijakan Perusahaan	30
B. Analisis dan Interpretasi Data.....	35
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	48
A. Simpulan	48
B. Saran	49
DAFTAR PUSTAKA.....	67
Lampiran	69

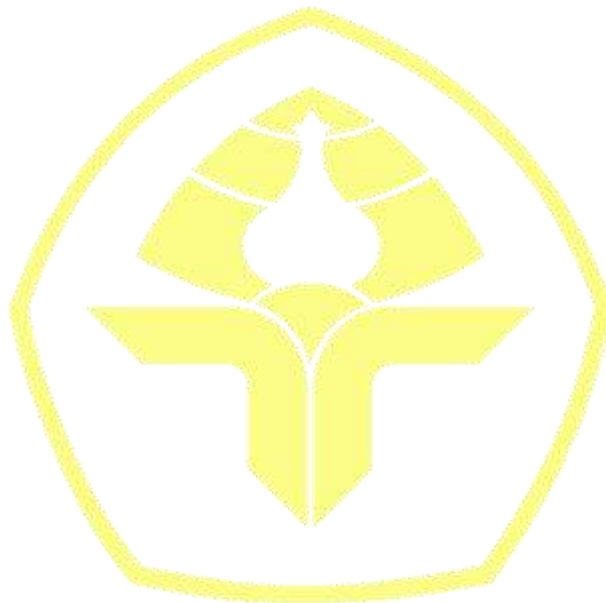


JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Table 1.1 Data Kepatuhan Pengesahan dan Perpanjangan STNK3

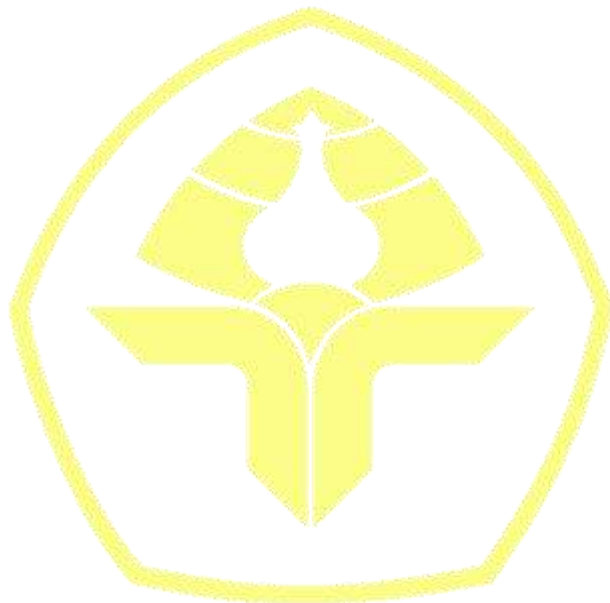
Tabel 2. 1 Simbol Flowchart **Error! Bookmark not defined.**



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Struktur Organisasi UPTD.Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Gianyar.....	25
Gambar 4. 1 Flowchart Pengesahan STNK Satu Tahunan.....	38
Gambar 4. 2 Flowchart Perpanjangan STNK Lima Tahunan.	42



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Dokumentasi Wawancara dengan kepala seksi UPTD.

Pelayanan pajak dan Retribusi Daerah Gianyar

Lampiran 2 : Dokumentasi Wawancara dengan narasumber UPTD.

Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Gianyar

Lampiran 3 : Transkrip Wawancara dengan Narasumber Pertama

Lampiran 1 : Transkrip Wawancara dengan Narasumber Kedua

Lampiran 5 : Transkrip Wawancara dengan Narasumber Ketiga

Lampiran 2 : Transkrip Wawancara dengan Narasumber Keempat

Lampiran 7 : Lembaran Layak Uji Tugas Akhir Dosen Pembimbing 1

Lampiran 8 : Lembaran Layak Uji Tugas Akhir Dosen Pembimbing 2

Lampiran 9 : Lembaran Bimbingan Tugas Akhir Dosen Pembimbing 1

Lampiran 10 : Lembaran Bimbingan Tugas Akhir Dosen Pembimbing 2

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pajak adalah kontribusi wajib yang harus dibayarkan oleh individu atau badan kepada negara, bersifat memaksa dan diatur oleh Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 tanpa imbalan langsung, serta digunakan untuk kepentingan negara demi mencapai kemakmuran rakyat, Menurut (Wardani and Juliansya 2020), pajak adalah iuran wajib, berupa uang atau barang, yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma-norma hukum, guna menutup biaya produksi barang-barang dan jasa-jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum. Meskipun peran pajak sebagai sumber penerimaan dalam negeri sangat dominan, tingkat kepatuhan wajib pajak masih belum optimal, mengingat banyaknya wajib pajak yang belum memenuhi kewajibannya.

Kesadaran akan tanggung jawab ini sangat penting, karena semakin besar manfaat yang diterima dari hasil pembangunan, semakin besar pula tanggung jawab rakyat terhadap pajak dalam mendukung pelaksanaan pembangunan. Pembayaran pajak bukan hanya sekadar kewajiban kenegaraan tetapi juga merupakan hak setiap warga negara untuk berpartisipasi dalam pembiayaan negara

dan pembangunan nasional. Dengan demikian, diharapkan kepatuhan wajib pajak dapat terwujud sebagai bagian dari kontribusi bersama untuk mencapai kemandirian dan kemakmuran bangsa.

UPTD. Pelayanan Pajak Dan Retribusi Daerah Gianyar merupakan lembaga yang berfungsi sebagai pusat pelayanan administrasi perpajakan, khususnya yang terkait dengan pajak kendaraan bermotor. Sebagai bagian dari sistem perpajakan di Indonesia, UPTD. Pelayanan Pajak Dan Retribusi Daerah Gianyar memiliki peran vital dalam mengumpulkan dan menyetor pajak kendaraan bermotor yang merupakan salah satu sumber pendapatan daerah. Pajak kendaraan bermotor yang dibayar oleh wajib pajak di wilayah Gianyar akan digunakan untuk membiayai pembangunan dan pemeliharaan infrastruktur daerah, termasuk jalan raya, fasilitas publik dan program-program pemerintah lainnya yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Gianyar memiliki layanan pengelolaan administrasi STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan), seperti pengesahan STNK dan perpanjangan STNK. Dokumen STNK tidak hanya berfungsi sebagai identitas resmi dan bukti kepemilikan kendaraan tetapi juga menjadi indikator kepatuhan wajib pajak yang harus dipenuhi oleh pemilik kendaraan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Oleh karena itu, proses pengesahan dan perpanjangan STNK harus dilakukan dengan tepat

waktu dan sesuai aturan, guna memastikan bahwa kendaraan yang beredar di jalan raya tercatat secara sah dan kewajiban pajaknya telah dipenuhi. Namun demikian dalam praktiknya, pengelolaan administrasi kendaraan, terutama terkait pengesahan dan perpanjangan STNK serta seringkali menghadapi berbagai kendala yang akan membuat masyarakat menjadi sulit.

**Data Kepatuhan Pengesahan dan Perpanjangan STNK Pada
UPTD Pelayanan Pajak Dan Retribusi Daerah Gianyar**

Tahun	Total Kendaraan	Sudan melakukan proses	Belum melakukan proses
2022	185.000 unit	138.750 unit	46.250 unit
2023	193.500 unit	135.450 unit	58.050 unit
2024	201.327 unit	140.929 unit	60.398 unit

Table 1.1 Data Kepatuhan Pengesahan dan Perpanjangan STNK

Sumber : UPTD.Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Gianyar

Berdasarkan data kepatuhan pengesahan dan perpanjangan STNK pada UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Gianyar, Pada tahun 2022, dari total 185.000 unit kendaraan, hanya 138.750 unit yang sudah melakukan proses pengesahan, sementara 46.250 unit belum melaksanakannya.

Kondisi ini berlanjut pada tahun 2023, di mana dari 193.500 unit kendaraan, hanya 135.450 unit yang telah melakukan pengesahan, sedangkan 58.050 unit lainnya belum. Pada tahun 2024, jumlah kendaraan yang melakukan pengesahan mengalami peningkatan menjadi 140.929 unit dari total 201.327 kendaraan. Meskipun terjadi peningkatan, masih terdapat 60.398 kendaraan yang belum melaksanakan kewajiban pengesahan STNK. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah kendaraan yang belum patuh masih tergolong tinggi dan menjadi perhatian serius dalam upaya peningkatan kepatuhan pajak kendaraan bermotor.

Rendahnya tingkat kepatuhan tersebut dapat berdampak langsung pada menurunnya penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD), yang pada akhirnya memengaruhi pembiayaan pembangunan infrastruktur dan pelayanan public. Berdasarkan hasil observasi, salah satu kendala utama adalah kurangnya informasi yang jelas terkait prosedur, persyaratan, dan estimasi waktu pelayanan. Hal ini menyebabkan kebingungan di kalangan wajib pajak, yang berujung pada antrean panjang dan keterlambatan proses administrasi. Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka pada penelitian ini mengangkat judul **“Prosedur Pengesahan Dan Perpanjangan STNK Pada UPTD. Pelayanan Pajak Dan Retribusi Daerah Gianyar”**

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka pokok masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimanakah prosedur pengesahan STNK pada UPTD. Pelayanan Pajak Dan Retribusi Daerah Gianyar?
2. Bagaimanakah prosedur perpanjangan STNK pada UPTD. Pelayanan Pajak Dan Retribusi Daerah Gianyar?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok masalah yang telah dipaparkan, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui prosedur pengesahan STNK pada UPTD. Pelayanan Pajak Dan Retribusi Daerah Gianyar.
2. Untuk mengetahui prosedur perpanjangan STNK pada UPTD. Pelayanan Pajak Dan Retribusi Daerah Gianyar.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dipaparkan, maka manfaat dari penelitian ini sebagai berikut.

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai prosedur administrasi kendaraan bermotor, khususnya dalam hal pengesahan dan perpanjangan STNK pada UPTD. Pelayanan Pajak Dan Retribusi Daerah Gianyar. Dengan demikian,

mahasiswa dapat mengaplikasikan pengetahuan ini dalam kehidupan sehari-hari maupun di dunia kerja.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini diharapkan bisa dimanfaatkan sebagai penambah daftar kepustakaan Politeknik Negeri Bali serta dapat digunakan sebagai tambahan dokumentasi dan referensi di lingkungan Politeknik Negeri Bali khususnya Jurusan Administrasi Bisnis sehingga bisa memberikan manfaat untuk pihak yang memiliki kepentingan.

3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran yang bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan, termasuk pemerintah dan lembaga terkait sebagai dasar dalam merumuskan kebijakan serta strategi yang lebih efektif. Dengan adanya perbaikan layanan yang lebih optimal, diharapkan wajib pajak semakin terdorong untuk memenuhi kewajiban perpajakannya dengan lebih patuh dan disiplin, sehingga penerimaan pajak negara pun dapat meningkat demi mendukung pembangunan yang berkelanjutan.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Kantor UPTD. Pelayanan Pajak Dan Retribusi Daerah Gianyar yang beralamat di Jl. Raya Samplangan, Samplangan, Kecamatan Gianyar, Kabupaten Gianyar, Bali 80515

2. Objek Penelitian

Adapun yang menjadi objek dari penelitian ini adalah “Prosedur Pengesahan dan Perpanjangan STNK Pada UPTD. Pelayanan Pajak Dan Retribusi Daerah Gianyar.

3. Data Penelitian

a. Jenis data

Menurut (Hendryadi 2021), jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif, yaitu data yang bersifat deskriptif dan cenderung dianalisis untuk memberikan gambaran umum mengenai konteks penelitian serta menjadi dasar dalam penelitian ini. Data ini juga dapat diartikan sebagai informasi yang mendekati dan menggambarkan suatu fenomena.

b. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

1) Data Primer

Menurut (Pratama 2021), data primer adalah data yang diperoleh dari sumber pertama secara langsung. Data primer diperoleh dari hasil wawancara dengan wajib pajak di UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Gianyar. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh dari hasil wawancara langsung dengan pihak yang terlibat

dalam proses pengesahan dan perpanjangan STNK, serta dari wajib pajak yang pernah melakukan pengurusan STNK di UPTD Pelayanan Pajak Dan Retribusi Daerah Gianyar.

2) Data Sekunder

Menurut (Jatmiko and Gernowo 2022), data sekunder adalah data yang sudah ada sebelumnya dan dikumpulkan oleh pihak lain, bukan oleh peneliti yang bersangkutan. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari berbagai dokumen dan literatur yang sudah tersedia. Sumber utama meliputi dokumen resmi dari Samsat Gianyar, seperti Standar Operasional Prosedur (SOP) dan brosur layanan

c. Metode Analisis Data

1) Observasi

Menurut Sugiyono (2020:203), observasi adalah teknik pengumpulan data yang mengamati objek secara langsung. Dalam penelitian ini, metode observasi digunakan untuk mengamati langsung proses pengesahan dan perpanjangan STNK di UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Gianyar. Melalui observasi, peneliti dapat memperoleh data mengenai prosedur operasional yang dijalankan, durasi pelayanan, interaksi antara petugas dan

wajib pajak, serta fasilitas yang digunakan dalam proses pelayanan.

2) Wawancara

Menurut Sugiyono (2020), wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tanya jawab langsung antara peneliti dan responden untuk memperoleh informasi secara mendalam. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan dengan petugas yang bertanggung jawab atas proses administrasi, serta dengan wajib pajak sebagai pihak yang menerima layanan. Melalui wawancara ini, diperoleh data mengenai berbagai kendala yang sering muncul dalam proses pelayanan.

3) Studi Pustaka

Menurut (Zidane et al. 2023), studi pustaka merupakan suatu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menelaah, mengkaji, dan menganalisis berbagai sumber pustaka atau literatur yang relevan dengan topik penelitian. Studi pustaka dilakukan dengan teknik survei terhadap data sekunder yang sudah tersedia sebelumnya, baik dalam bentuk buku, jurnal ilmiah, artikel, dokumen resmi, maupun sumber tertulis lainnya yang berhubungan dengan permasalahan penelitian. Melalui studi pustaka ini, peneliti dapat menggali berbagai teori yang telah

berkembang di bidang ilmu yang relevan, serta menemukan metode dan teknik penelitian yang telah digunakan oleh peneliti sebelumnya. Dalam penelitian ini, studi pustaka diarahkan untuk memahami secara mendalam tentang pelayanan publik, prosedur administrasi pengesahan dan perpanjangan STNK, serta peran customer service di lingkungan UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Gianyar.

4) Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan memanfaatkan dokumen atau bahan tertulis sebagai sumber informasi yang valid. Menurut Anjasmari dan Nor'aini (2023), dokumentasi adalah proses pencarian data mengenai hal-hal atau variabel tertentu yang tersimpan dalam bentuk tulisan, gambar, atau karya monumental lainnya. Dalam penelitian ini, dokumentasi digunakan untuk memperoleh data sekunder dari berbagai sumber yang memiliki keterkaitan langsung dengan objek penelitian. Adapun bahan dokumentasi yang digunakan mencakup buku-buku literatur terkait administrasi publik, jurnal ilmiah tentang pelayanan publik, dokumen resmi pemerintah daerah, naskah peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang pajak kendaraan

bermotor, serta arsip-arsip yang relevan dari UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Gianyar. Dokumen-dokumen tersebut menjadi bahan pendukung yang penting dalam membuktikan dan memperkuat hasil temuan penelitian, serta memberikan gambaran nyata mengenai kebijakan dan pelaksanaan pelayanan pengesahan serta perpanjangan STNK di lapangan.

4. Metode Analisa Data

Analisa data merupakan proses sistematis untuk menguraikan, menginterpretasikan, dan mengolah data agar dapat diambil kesimpulan yang berharga. Metode analisis data mencakup langkah-langkah dalam menyusun, mengevaluasi, serta menafsirkan data guna menghasilkan informasi yang dapat digunakan secara efektif. Salah satu metode yang umum digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif, yaitu pendekatan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan serta menarik kesimpulan berdasarkan data dan fakta yang diperoleh. Metode ini memiliki peran penting dalam berbagai bidang dan industri karena mampu memberikan wawasan mendalam yang mendukung pengambilan keputusan strategis.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai prosedur pengesahan dan perpanjangan STNK pada UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Gianyar, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Prosedur pengesahan STNK satu tahunan dimulai dari kedatangan wajib pajak ke kantor UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Gianyar dengan membawa berkas persyaratan berupa STNK asli dan KTP asli. Selanjutnya, berkas diperiksa di loket informasi. Apabila berkas dinyatakan lengkap, wajib pajak menyerahkan berkas di loket pendaftaran dan menerima nomor antrean. Proses dilanjutkan ke loket pembayaran dan penyerahan, di mana wajib pajak melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan kemudian menerima STNK yang telah disahkan.
2. Prosedur perpanjangan STNK lima tahunan dimulai dari kedatangan wajib pajak ke kantor UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Gianyar dengan membawa persyaratan berupa STNK asli, fotocopy KTP, dan fotocopy BPKB. Wajib pajak terlebih dahulu melakukan cek fisik kendaraan, yang kemudian disahkan

oleh petugas loket cek fisik. Selanjutnya, berkas diverifikasi di loket informasi untuk memastikan kelengkapan. Jika berkas dinyatakan lengkap, wajib pajak menyerahkan berkas ke loket pendaftaran dan mendapatkan nomor antrean. Di loket pendaftaran, wajib pajak membayar biaya penerbitan STNK dan plat yang berlaku setiap lima tahun sekali. Biaya ini berbeda dari pajak tahunan karena mencakup pencetakan ulang STNK dan plat kendaraan. Tahap terakhir dilakukan di loket pembayaran dan penyerahan, di mana wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor dan menerima STNK serta plat baru sebagai bukti perpanjangan lima tahunan.

B. Saran

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pengesahan dan perpanjangan STNK di UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Gianyar, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap prosedur pengesahan dan perpanjangan STNK, perlu dilakukan sosialisasi yang lebih masif dan menyeluruh. Sosialisasi ini dapat dilakukan melalui berbagai media, seperti media cetak (brosur, banner, dan leaflet), media sosial resmi milik instansi (Instagram, Facebook, dan WhatsApp grup komunitas), serta penyuluhan langsung kepada masyarakat di tingkat desa atau kecamatan. Dengan adanya sosialisasi yang intensif, masyarakat sebagai wajib pajak akan lebih memahami alur layanan, persyaratan dokumen yang harus dibawa,

serta waktu operasional pelayanan. Hal ini akan meminimalkan kesalahan saat pengurusan dan mengurangi antrean akibat kurangnya informasi. Sosialisasi juga dapat dilakukan melalui kerja sama dengan aparat desa dan kelurahan, sehingga informasi bisa menjangkau masyarakat hingga ke pelosok.

2. Perluasan dan Penjadwalan Samsat Keliling, Untuk menjangkau masyarakat yang tinggal jauh dari pusat kota atau di wilayah padat penduduk, perlu dilakukan optimalisasi layanan Samsat Keliling. UPTD dapat memperluas jangkauan layanan ini dengan menambah titik lokasi serta memperbaiki jadwal kunjungan secara teratur dan transparan. Informasi mengenai lokasi dan jadwal layanan Samsat Keliling dapat diumumkan secara berkala melalui media sosial dan pemerintah desa. Dengan adanya layanan ini, masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor utama hanya untuk melakukan pengesahan STNK tahunan, sehingga lebih hemat waktu dan biaya. Selain itu, kehadiran Samsat Keliling juga merupakan bentuk pelayanan jemput bola yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat yang memiliki keterbatasan akses transportasi atau waktu.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, Herli. 2021. "PROGRAM KANTOR UNIT PELAKSANA TUGAS DINAS (UPTD) SANGGAR KEGIATAN BELAJAR (SKB) DALAM MENINGKATKAN KECAKAPAN HIDUP MASYARAKAT DI Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam Jurusan : Ekonomi Syariah (E . Sy) INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO."
- Dianah. 2020. "Kepatuhan Perpajakan." *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*: 12–26.
- Ferdian. 2024. "Perpanjang STNK 5 Tahunan Dan Pengesahan STNK Beda, Polisi Beberkan Rincinya." <https://otomotifnet.gridoto.com/read/234014137/perpanjang-stnk-5-tahunan-dan-pengesahan-stnk-beda-polisi-beberkan-rincinya>.
- Fitriah. 2022. "Fungsi Pajak Yang Haru Dipahami Sebelum Bayar & Laporkan Pajak." *Fitriya*. <https://search.app/ExjC8khxh5kNEFcFA>.
- Hendryadi. 2021. "Metope." *hendryadi*: 31–38.
- Jatmiko, Wahyu, and Rahmat Gernowo. 2022. "ANALISIS KORELASI CITRA DATA PRIMER DENGAN DATA SEKUNDER MENGGUNAKAN CITRA GRID ANALYSIS AND DISPLAY SYSTEM (GrADS)." *Youngster Physics Journal* 2(1): 63–70.
- Malabay. 2020. "Pemanfaatan Flowchart Untuk Kebutuhan Deskripsi Proses Bisnis." *Jurnal Ilmu Komputer* 12(1): 21–26. <https://digilib.esaunggul.ac.id/pemanfaatan-flowchart-untuk-kebutuhan-deskripsi-proses-bisnis-9347.html>.
- Marisya, Fitria, Rika Aryanti, Tiara Desliana, and Vannessa Wendari Putri. 2021. "Prosedur Penerapan Stock Opname Persediaan Spareparts Di PT United Tractors Tbk Cab . Palembang." : 325–34.
- Marliani, Lina. 2021. "Definisi Administrasi Dalam Berbagai Sudut Pandang." *Jurnal Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Galuh* 5(4): 17–18. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/1743/1407>.
- Nafarin. 2020. "No Title." : 15–33.
- Pratama, Peri Putra. 2021. "Analisis Pengesahan, Pergantian STNK Dan Plat Pada Kendaraan Kantor (UPTD) Samsat Kota Jambi." :

21312027.

Rachman, Tahar. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi." *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. (28): 10–27.

Rendi. 2021. "Transparansi Pelayanan Publik Di Desa Pengudang Kecamatan Teluk Sebong. *Jurnal Ilmu Pemerintahan.*" *Jurnal Ilmu Pemerintahan* 53(9): 10–39.

Rindiyani, Rina, and Moh Faisol. 2023. "MELAKUKAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR." 4: 1–15.

Rizqy Ramadhan, Puja. 2022. "Pengaruh Pajak Daerah Dan Retribusi Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kabupaten/Kota Di Sumatera Utara." *JURNAL AKUNTANSI DAN BISNIS: Jurnal Program Studi Akuntansi* 5(1): 81.

Suryarini, Trisni. 2021. "Hlm.79 Trisni Suryarini, Tarsis Tarmudji, 2012, Pajak Di Indonesia , Graha Ilmu, Yogyakarta,." (18): 15–32.

Wardani, Dewi Kusuma, and Fikri Juliansya. 2020. "Pengaruh Program E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Samsat Daerah Istimewa Yogyakarta)." *Jurnal Akuntansi & Manajemen Akmenika* 15(2): 79–92.
<https://www.kemenkeu.go.id/apbn2016>.

Zidane, Syach et al. 2023. "ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP PEMBAYARAN PAJAK SISTEM E-SAMSAT MENGGUNAKAN METODE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) PADA KOTA SAMARINDA." : 1–8.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI