

Efektivitas Layanan Samsat Drive Thru Dalam Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Ambon

Bagas Ramadhani Jasmono¹, Arwanto Harimas Ginting³, Sutiyo⁴

^{1,2,3,4} Pascasarjana Institut Pemerintahan Dalam Negeri

E-mail: adeadriyadi221@gmail.com

Article History:

Received: 05 Juli 2026

Revised: 17 Juli 2026

Accepted: 23 Juli 2026

Keywords: : Efektivitas, Pelayanan Publik, Samsat Drive Thru, Pajak Kendaraan Bermotor, Pendapatan Asli Daerah.

Abstract: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas layanan Samsat Drive Thru dalam meningkatkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kota Ambon yang dilatarbelakangi oleh adanya indikasi belum optimalnya kontribusi layanan Samsat Drive Thru terhadap penerimaan PKB. Indikasi tersebut tercermin dari fluktuasi realisasi penerimaan, rendahnya tingkat pemanfaatan layanan, serta adanya keluhan masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan landasan teori efektivitas organisasi Richard M. Steers yang mencakup dimensi pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi dengan mengumpulkan data melalui wawancara terstruktur, observasi non-partisipan, dan studi dokumentasi dengan informan yang terdiri atas aparatur Samsat dan wajib pajak serta analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman melalui tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan Samsat Drive Thru telah memberikan kemudahan akses dan efisiensi waktu pelayanan serta mendukung koordinasi antarinstansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Namun demikian, kontribusi layanan terhadap penerimaan PKB masih relatif rendah dan belum menunjukkan peningkatan yang stabil. Implikasi penelitian menekankan pentingnya perbaikan desain dan perluasan cakupan layanan, penguatan sosialisasi publik, peningkatan infrastruktur dan kualitas sumber daya manusia, serta evaluasi kinerja berbasis indikator yang berkelanjutan.

PENDAHULUAN

Pemerintah Indonesia melalui penerapan sistem desentralisasi berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk menyelenggarakan pelayanan publik secara efektif, responsif, dan sesuai kebutuhan masyarakat lokal. Dalam pelaksanaannya, pemerintah daerah dituntut menghadirkan pelayanan yang cepat, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Salah satu indikator penting keberhasilan otonomi daerah adalah kemampuan daerah meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD), yang salah satu sumber utamanya berasal dari Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). PKB merupakan pajak provinsi yang dikenakan atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan

bermotor dan dikelola melalui Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT), yaitu sistem pelayanan terpadu yang melibatkan Kepolisian Republik Indonesia, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT. Jasa Raharja. Sejalan dengan penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), pemerintah terus mengembangkan inovasi pelayanan publik berbasis teknologi, salah satunya melalui layanan Samsat Drive Thru yang memungkinkan wajib pajak melakukan pengesahan STNK, pembayaran PKB, dan SWDKLLJ secara cepat dan praktis tanpa harus turun dari kendaraan. Dalam perspektif manajemen pelayanan publik, efektivitas layanan Samsat Drive Thru diukur melalui indikator seperti kecepatan pelayanan, tingkat kepuasan wajib pajak, jumlah keluhan masyarakat, serta tingkat pemanfaatan layanan dibandingkan dengan pelayanan konvensional. Kehadiran layanan ini, yang didukung oleh Pasal 22 ayat (1) Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015, bertujuan untuk mempersingkat waktu pelayanan, mengurangi antrean, meningkatkan kenyamanan masyarakat, serta mendorong kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pembayaran PKB sehingga diharapkan dapat berkontribusi terhadap peningkatan penerimaan daerah.

Provinsi Maluku sebagai wilayah kepulauan menghadapi tantangan geografis dalam penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), karena sebagian besar kabupaten/kota berada di pulau yang berbeda sehingga akses masyarakat terhadap layanan sering terkendala jarak dan waktu tempuh. Dalam konteks tersebut, penerapan layanan Samsat Drive Thru di Ambon menjadi inovasi pelayanan publik yang strategis untuk meningkatkan kemudahan dan efisiensi pelayanan kepada wajib pajak. Layanan yang mulai beroperasi pada akhir tahun 2019 hingga awal 2020 dan kemudian dipisahkan sebagai unit pelayanan khusus pada pertengahan 2021 ini dirancang untuk mempermudah masyarakat melakukan pengesahan STNK dan pembayaran PKB tanpa harus turun dari kendaraan, sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat, praktis, dan efisien. Namun, berdasarkan dokumen perencanaan strategis (Renstra), Samsat Drive Thru masih diposisikan sebagai layanan tambahan atau pelengkap terhadap layanan konvensional, sehingga alokasi sumber daya, sarana prasarana, dan dukungan sumber daya manusia belum optimal. Meskipun demikian, penerapan layanan ini terbukti memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan Samsat di Kota Ambon, antara lain melalui peningkatan realisasi penerimaan PKB, pengurangan antrean pada layanan konvensional, minimnya praktik percaloan, serta dukungan terhadap tata kelola pelayanan publik berbasis teknologi. Oleh karena itu, efektivitas layanan Samsat Drive Thru perlu dianalisis secara komprehensif melalui indikator kinerja seperti kontribusi terhadap penerimaan PKB, tingkat pertumbuhan penerimaan, serta stabilitas capaian layanan dari tahun ke tahun. Berikut merupakan perbandingan penerimaan PKB *Drive Thru* dan konvensional tahun 2021-2025.

**Tabel 1 Perbandingan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor
Drive Thru dan Konvensional Tahun 2021-2025**

No.	Tahun	Penerimaan <i>Drive Thru</i> (Rp)	Penerimaan Konvensional (Rp)
1	2	3	4
1.	2021	5.366.883.586	39.323.618.500
2.	2022	13.712.075.062	90.846.757.552
3.	2023	13.166.994.476	101.745.321.898
4.	2024	11.712.732.397	109.277.885.252
5.	2025	6.618.853.457	57.281.299.279
Total		50.577.538.978	398.474.882.481

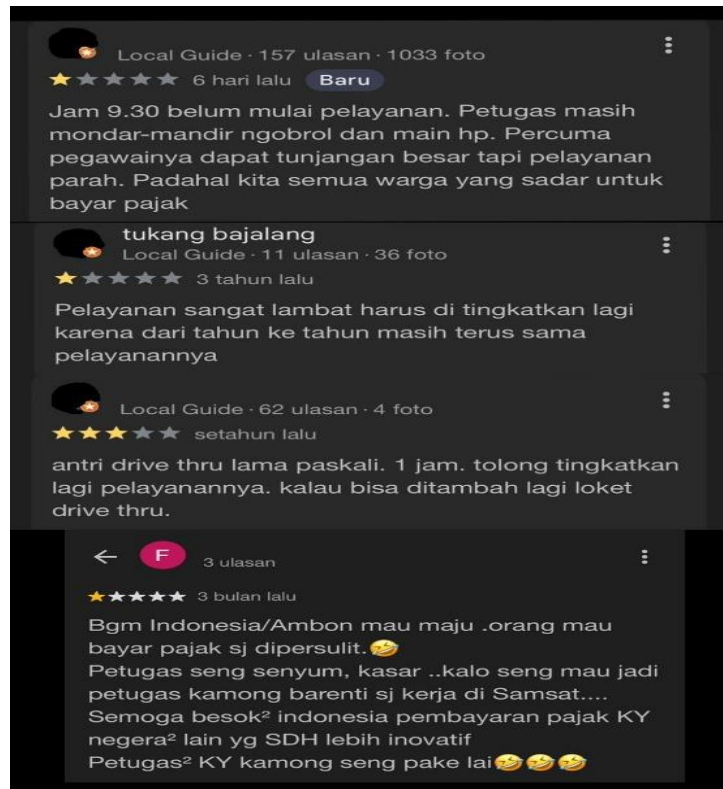
Sumber : UPTD Samsat Kota Ambon Tahun 2025

Berdasarkan data realisasi penerimaan selama lima tahun terakhir, yakni 2021-2025, diketahui bahwa penerimaan melalui layanan *Drive Thru* dan layanan konvensional menunjukkan tren yang berbeda. Pada tahun 2021, penerimaan *Drive Thru* tercatat sebesar Rp5.366.883.586, sedangkan layanan konvensional mencapai Rp39.323.618.500. Perbandingan ini menunjukkan bahwa kontribusi *Drive Thru* masih relatif kecil, yaitu di bawah 15% dari total penerimaan, yang mengindikasikan bahwa peran layanan ini sebagai inovasi belum memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan penerimaan secara keseluruhan.

Data penerimaan PKB melalui layanan Samsat *Drive Thru* di Ambon menunjukkan bahwa inovasi pelayanan ini sempat mengalami peningkatan signifikan pada tahun 2022 dengan realisasi penerimaan sebesar Rp13,7 miliar dibandingkan tahun sebelumnya. Peningkatan tersebut mengindikasikan adanya respons positif masyarakat terhadap kemudahan dan efisiensi layanan *Drive Thru*. Namun demikian, jika dibandingkan dengan layanan konvensional yang mencapai lebih dari Rp90,8 miliar pada tahun yang sama, kontribusi *Drive Thru* masih tergolong rendah sehingga menunjukkan bahwa pemanfaatan layanan belum optimal secara luas. Pada tahun 2023 dan 2024, penerimaan *Drive Thru* kembali mengalami penurunan, sementara layanan konvensional justru terus meningkat. Kondisi ini mengindikasikan adanya penurunan tingkat pemanfaatan layanan *Drive Thru* yang kemungkinan dipengaruhi oleh keterbatasan sarana prasarana, kurangnya sosialisasi, serta preferensi masyarakat terhadap layanan konvensional yang dianggap lebih familiar. Penurunan kembali terjadi pada tahun 2025, baik pada layanan *Drive Thru* maupun konvensional, yang menunjukkan adanya pengaruh faktor eksternal seperti kondisi ekonomi dan tingkat kepatuhan wajib pajak, meskipun layanan *Drive Thru* terlihat lebih rentan terhadap perubahan tersebut. Secara kumulatif selama periode 2021–2025, kontribusi penerimaan *Drive Thru* hanya berada pada kisaran 11–13% dari total penerimaan PKB, jauh di bawah beberapa daerah lain yang mampu mencapai kontribusi di atas 20%. Dengan demikian, berdasarkan indikator kontribusi penerimaan, pertumbuhan layanan, dan keberlanjutan capaian, efektivitas layanan Samsat *Drive Thru* di Kota Ambon masih belum optimal dan memerlukan penguatan strategi pelayanan, peningkatan fasilitas, serta sosialisasi yang lebih intensif agar mampu meningkatkan pemanfaatan layanan dan mendukung optimalisasi penerimaan PKB.

Dengan demikian, meskipun layanan Samsat *Drive Thru* di Ambon telah memberikan kontribusi terhadap penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), efektivitas layanan tersebut masih perlu ditingkatkan. Hal ini terlihat dari fluktuasi penerimaan, rendahnya kontribusi terhadap total penerimaan PKB, serta belum tercapainya indikator optimalitas layanan secara konsisten. Kondisi tersebut menjadi dasar penting untuk melakukan evaluasi dan merumuskan strategi peningkatan efektivitas layanan pada masa mendatang. Samsat *Drive Thru* Kota Ambon yang berlokasi di Jalan Pengeringan Pantai Mardika, Kelurahan Wahong, telah dilengkapi dengan fasilitas Electronic Data Capture (EDC) guna mendukung sistem pembayaran non-tunai sebagai bagian dari penerapan pelayanan berbasis teknologi. Namun, berdasarkan ulasan pengguna pada platform Google Maps, masih terdapat berbagai keluhan masyarakat terkait kualitas pelayanan yang diterima.

Gambar 1 Ulasan Pengguna *Google Maps*



Sumber: *Google Maps*, 2025

Dari hasil pengamatan terhadap komentar pengguna, terlihat adanya ketidakpuasan terhadap kecepatan pelayanan dan kondisi antrean yang terjadi di lokasi layanan. Selain itu, jumlah loket pelayanan yang hanya terdiri dari satu loket dan satu jalur pelayanan berpotensi menimbulkan antrean panjang, terutama pada jam sibuk, sehingga berdampak pada meningkatnya waktu tunggu pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa standar pelayanan cepat dengan waktu pelayanan maksimal ≤ 10 menit belum sepenuhnya terpenuhi serta mengindikasikan adanya keterbatasan sarana dan sumber daya manusia yang memengaruhi kualitas pelayanan publik pada layanan Samsat Drive Thru tersebut.

Berdasarkan kondisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa efektivitas layanan Samsat Drive Thru di Ambon masih belum optimal, yang ditunjukkan oleh tingginya waktu tunggu pelayanan, adanya keluhan masyarakat, serta keterbatasan fasilitas dan sumber daya manusia. Kondisi tersebut menyebabkan tujuan utama inovasi layanan, yaitu mempercepat dan mempermudah proses pembayaran pajak kendaraan bermotor, belum sepenuhnya tercapai secara maksimal. Padahal, secara konseptual sistem Drive Thru telah dirancang agar mudah dipahami masyarakat melalui penggunaan bahasa yang sederhana, panduan visual, serta kegiatan sosialisasi di tingkat kelurahan. Namun, rendahnya sosialisasi terkait keberadaan dan mekanisme layanan Samsat Drive Thru menjadi salah satu faktor penghambat efektivitas pelayanan. Ketidaksesuaian antara harapan masyarakat dengan kualitas pelayanan yang diterima juga berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan publik terhadap inovasi pelayanan publik tersebut. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi menyeluruh terhadap pelaksanaan layanan Samsat Drive Thru, baik dari aspek sumber daya manusia, sistem teknologi informasi, maupun efektivitas operasional, sehingga dapat

dirumuskan upaya perbaikan yang tepat dan berbasis konsep guna meningkatkan kualitas layanan secara optimal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengevaluasi efektivitas layanan Samsat Drive Thru dalam penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kota Ambon serta merumuskan rekomendasi konseptual yang dapat meningkatkan efektivitas pelayanan dan kontribusinya terhadap penerimaan pajak daerah. Dalam penelitian ini, efektivitas layanan diukur melalui indikator tingkat pencapaian target penerimaan PKB, kontribusi layanan terhadap total penerimaan, tingkat pemanfaatan layanan, waktu tunggu pelayanan, serta tingkat kepuasan dan keluhan masyarakat, sehingga analisis yang dilakukan bersifat terukur dan berbasis indikator kinerja. Dengan demikian, penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana layanan Samsat Drive Thru telah memenuhi prinsip efektivitas menurut Richard M. Steers yang mencakup dimensi pencapaian tujuan, efisiensi, dan adaptabilitas, sekaligus memberikan rekomendasi strategis bagi instansi terkait dalam mengoptimalkan inovasi pelayanan publik guna mendukung peningkatan pendapatan daerah secara berkelanjutan.

LANDASAN TEORI

Penelitian ini secara konseptual berlandaskan pada teori Efektivitas Organisasi yang dikemukakan oleh Richard M. Steers (1980) sebagai kerangka analitis utama dalam menilai sejauh mana layanan Samsat Drive Thru di Kota Ambon telah berjalan secara efektif dalam mendukung optimalisasi penerimaan PKB. Pemilihan teori Steers sebagai landasan utama didasarkan pada relevansinya yang tinggi terhadap konteks pelayanan publik, khususnya dalam mengukur kinerja organisasi pemerintah yang tidak semata-mata berorientasi pada keuntungan finansial, melainkan juga pada pencapaian tujuan pelayanan kepada masyarakat secara menyeluruh. Dalam perspektif Steers, efektivitas organisasi diukur melalui tiga dimensi utama yang saling berkaitan, yakni pencapaian tujuan (*goal attainment*), integrasi (*integration*), dan adaptasi (*adaptation*). Ketiga dimensi tersebut digunakan secara sistematis dan terstruktur untuk mengevaluasi kinerja layanan, baik dari aspek hasil yang telah dicapai, kualitas hubungan antarinstansi yang terjalin, maupun kemampuan organisasi dalam merespons dinamika perubahan lingkungan yang terus berkembang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif yaitu penelitian yang mendeskripsikan keadaan yang sebenarnya pada saat melakukan penelitian dengan pengumpulan data lalu menafsirkannya kedalam analisis dan perumusan terhadap data lalu menafsirkannya kedalam analisis dan perumusan terhadap masalah yang ditemukan dilapangan. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik uji validitas dalam sebuah penelitian merupakan suatu teknik yang digunakan untuk mengukur keakuratan suatu data dengan menggunakan triangulasi. Teknik triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber (data) dengan pertimbangan untuk menguji keabsahan data yang telah diperoleh dengan membandingkan data yang diperoleh peneliti melalui hasil observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara sistematis dan berkesinambungan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi Kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Efektivitas Layanan Samsat *Drive Thru* dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

Layanan Samsat Drive Thru merupakan salah satu inovasi pelayanan publik yang

dikembangkan pemerintah daerah sebagai respons terhadap tuntutan peningkatan kualitas pelayanan serta optimalisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Inovasi ini dirancang untuk memberikan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi bagi masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan tanpa harus melalui prosedur pelayanan konvensional yang cenderung membutuhkan waktu lebih lama. Dalam konteks Ambon, penyelenggaraan layanan Samsat Drive Thru menjadi bagian dari strategi pemerintah daerah untuk meningkatkan kinerja pelayanan Samsat sekaligus mendukung peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari sektor pajak daerah. Dengan demikian, layanan ini tidak hanya berfungsi sebagai alternatif pelayanan, tetapi juga sebagai instrumen untuk mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak melalui penyederhanaan proses pelayanan. Kebijakan pengembangan layanan tersebut sejalan dengan sasaran strategis Badan Pendapatan Daerah Provinsi Maluku sebagaimana tercantum dalam Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) Tahun 2024, yaitu peningkatan pendapatan daerah melalui intensifikasi dan ekstensifikasi pajak daerah serta peningkatan kualitas pelayanan publik. Kedua sasaran tersebut menunjukkan bahwa layanan Samsat Drive Thru merupakan bagian dari kerangka kebijakan organisasi yang berorientasi pada peningkatan penerimaan daerah dan kualitas pelayanan publik secara simultan. Namun demikian, meskipun layanan ini telah dikembangkan sebagai inovasi pelayanan, implementasinya masih menghadapi berbagai tantangan, khususnya terkait rendahnya tingkat pemanfaatan layanan dibandingkan layanan konvensional. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara perencanaan kebijakan dengan realisasi pelaksanaan di lapangan. Berdasarkan Perjanjian Kinerja Badan Pendapatan Daerah Provinsi Maluku Tahun 2024, sasaran peningkatan pendapatan daerah diukur melalui indikator persentase peningkatan PAD dengan target capaian sebesar 2 persen, sedangkan peningkatan kualitas pelayanan publik diukur melalui standar kepatuhan pelayanan publik dengan target kategori "A". Dalam konteks tersebut, layanan Samsat Drive Thru dapat diposisikan sebagai bentuk implementasi kebijakan pelayanan yang mendukung pencapaian target kinerja organisasi, khususnya dalam aspek kemudahan akses dan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Akan tetapi, berdasarkan data awal penelitian, kontribusi dan tingkat pemanfaatan layanan Samsat Drive Thru masih menunjukkan kecenderungan belum optimal sehingga memerlukan analisis lebih lanjut mengenai efektivitas pelaksanaannya dalam mendukung peningkatan penerimaan PKB dan kualitas pelayanan publik.

Tabel 2. Perjanjian Kinerja Badan Pendapatan Daerah Provinsi Maluku Tahun 2024

No.	Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target
1.	Peningkatan Pendapatan Daerah melalui Intensifikasi dan Ekstensifikasi	Persentase Peningkatan Pendapatan Asli Daerah	2%
2.	Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	Standar Kepatuhan Pelayanan Publik	A

Sumber : Badan Pendapatan Daerah Provinsi Maluku, 2024

Dalam kerangka kebijakan tersebut, penyelenggaraan layanan Samsat Drive Thru di Ambon dapat dipahami sebagai instrumen kebijakan yang diarahkan untuk mendukung pencapaian sasaran strategis Badan Pendapatan Daerah Provinsi Maluku secara simultan, baik dalam aspek peningkatan pendapatan daerah maupun peningkatan kualitas pelayanan publik. Dari sisi pendapatan, layanan ini diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui penyederhanaan proses pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), sedangkan dari sisi pelayanan publik, Samsat Drive Thru menjadi wujud komitmen pemerintah daerah dalam

menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, dan sesuai dengan standar kepatuhan pelayanan publik. Dengan demikian, layanan Samsat Drive Thru tidak hanya dipahami sebagai inovasi teknis dalam pembayaran PKB, tetapi juga sebagai bagian integral dari implementasi kebijakan kinerja organisasi yang diharapkan mampu memberikan dampak positif terhadap peningkatan penerimaan pajak dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Efektivitas layanan Samsat Drive Thru dalam meningkatkan penerimaan PKB tidak dapat dinilai hanya dari naik atau turunnya angka penerimaan pajak, tetapi juga dari sejauh mana layanan tersebut mampu mencapai tujuan program, memberikan manfaat nyata bagi masyarakat, serta dilaksanakan secara konsisten sesuai ketentuan yang berlaku. Oleh karena itu, analisis efektivitas layanan perlu dilakukan secara komprehensif dengan mempertimbangkan capaian penerimaan PKB, realitas implementasi di lapangan, dan kontribusinya terhadap sistem pelayanan Samsat secara keseluruhan. Data realisasi penerimaan PKB melalui layanan Drive Thru dan layanan konvensional selama periode 2021–2025 menjadi dasar kuantitatif untuk menggambarkan posisi layanan Drive Thru dalam struktur penerimaan pajak daerah sekaligus mendukung evaluasi berbasis data sebagaimana ditekankan dalam dokumen Renstra. Data tersebut menunjukkan bahwa layanan Drive Thru masih menghadapi sejumlah keterbatasan, seperti rendahnya tingkat pemanfaatan dibandingkan layanan konvensional, keterbatasan jenis layanan, kurangnya sosialisasi, preferensi masyarakat terhadap pelayanan tatap muka, serta keterbatasan petugas dan sarana pendukung yang memengaruhi kapasitas pelayanan, terutama pada jam sibuk. Meskipun demikian, layanan Samsat Drive Thru tetap memiliki nilai strategis karena memberikan alternatif kanal pelayanan bagi wajib pajak dan membantu menjaga kelancaran sistem pelayanan Samsat secara keseluruhan. Dalam perspektif teori efektivitas organisasi Richard M. Steers, efektivitas suatu program tidak hanya diukur dari pencapaian output berupa peningkatan penerimaan, tetapi juga dari efisiensi proses pelayanan dan kemampuan organisasi beradaptasi terhadap tuntutan lingkungan. Oleh sebab itu, data kuantitatif tersebut menjadi dasar penting untuk menganalisis efektivitas layanan Samsat Drive Thru melalui indikator pencapaian tujuan, efisiensi pelayanan, dan adaptasi organisasi pada pembahasan selanjutnya.

1. Pencapaian Tujuan Layanan Samsat Drive Thru sebagai Instrumen Peningkatan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor

Layanan Samsat Drive Thru di Ambon pada dasarnya dirancang sebagai inovasi pelayanan publik yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) sekaligus mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak. Secara konseptual, penerapan layanan ini tidak hanya dimaknai sebagai pembaruan mekanisme pelayanan, tetapi juga sebagai bagian dari reformasi birokrasi di bidang pelayanan publik, khususnya dalam pengelolaan pajak daerah. Dengan demikian, tujuan utama layanan Samsat Drive Thru tidak hanya berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan, tetapi juga diarahkan pada peningkatan efektivitas penerimaan pajak daerah sebagai salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD). Dalam konteks penelitian ini, efektivitas layanan diukur melalui capaian realisasi penerimaan PKB serta tingkat pemanfaatan layanan oleh wajib pajak sebagai indikator utama kinerja pelayanan. Kebijakan penyelenggaraan layanan Drive Thru sendiri merupakan respons pemerintah daerah terhadap rendahnya kepatuhan wajib pajak yang dipengaruhi oleh persepsi masyarakat terhadap proses pembayaran PKB yang dianggap memerlukan waktu lama dan prosedur yang berbelit. Melalui inovasi layanan yang lebih cepat, praktis, dan efisien tanpa mengharuskan wajib pajak turun dari kendaraan, pemerintah daerah berupaya meningkatkan kenyamanan masyarakat dan mendorong pembayaran pajak secara tepat waktu. Kebijakan ini sejalan dengan arah kebijakan dalam dokumen Renstra dan LKIP Badan Pendapatan Daerah

Provinsi Maluku yang menekankan peningkatan PAD melalui inovasi pelayanan publik.

Kemudahan dan kepraktisan layanan Samsat Drive Thru diharapkan mampu membentuk perilaku kepatuhan wajib pajak yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan penerimaan pajak daerah. Hal ini juga diperkuat dalam LKIP Bapenda Provinsi Maluku Tahun 2024 yang mengakui layanan Samsat Drive Thru sebagai salah satu faktor pendukung keberhasilan kinerja pajak daerah bersama inovasi lain seperti Samsat Mall dan Samsat Sabtu. Pengakuan tersebut menunjukkan bahwa layanan Samsat Drive Thru tidak hanya dinilai efektif secara administratif, tetapi juga telah menjadi bagian dari strategi resmi pemerintah daerah dalam meningkatkan aksesibilitas, kenyamanan, dan kepatuhan wajib pajak. Namun demikian, efektivitas layanan tidak cukup dinilai secara normatif melalui dokumen kebijakan dan laporan kinerja semata, melainkan perlu diverifikasi melalui capaian kuantitatif penerimaan pajak yang dihasilkan. Oleh karena itu, penelitian ini menempatkan data target dan realisasi penerimaan PKB sebagai dasar utama dalam menilai efektivitas layanan secara objektif. Dalam praktiknya, UPTD Pelayanan Pendapatan Kota Ambon mencatat perkembangan penerimaan PKB yang berfluktuasi selama periode 2021–2025. Dinamika tersebut dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti tingkat pemanfaatan layanan oleh masyarakat, efektivitas operasional pelayanan, serta perubahan regulasi terkait mekanisme pembagian hasil pajak antara pemerintah provinsi dan kabupaten/kota. Fluktuasi tersebut menunjukkan bahwa efektivitas layanan Samsat Drive Thru tidak bersifat linear dan dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal. Oleh karena itu, untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai kontribusi layanan *Drive Thru* terhadap penerimaan PKB, data target dan realisasi penerimaan selama periode 2021-2025 sebagaimana ditunjukkan pada tabel berikut:

**Tabel 3. Target dan Realisasi Penerimaan PKB (*Drive Thru*)
 UPTD Pelayanan Pendapatan Kota Ambon Tahun 2021-2025**

UPTD Pelayanan Pendapatan Kota Ambon				
No.	Tahun	Target	Realisasi	Ket %
1	2	3	4	5
1.	2021	-	5.366.883.586	-
2.	2022	14.528.777.096	13.712.075.062	94,38
3.	2023	13.077.878.579	13.166.994.476	100,68
4.	2024	11.653.283.631	11.712.732.397	100,51
5.	2025	7.888.797.498	6.618.853.457	83,90
Total		47.148.736.804	50.577.538.978	107,28

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Provinsi Maluku, diolah oleh penulis 2026

Berdasarkan Tabel Data Target dan Realisasi Penerimaan PKB melalui layanan *Drive Thru* pada UPTD Pelayanan Pendapatan Kota Ambon Tahun 2021-2025, terlihat adanya dinamika penerimaan yang menunjukkan perkembangan kinerja layanan sekaligus dipengaruhi oleh perubahan kebijakan fiskal dan mekanisme pembagian hasil pajak daerah. Secara umum,

kontribusi penerimaan *Drive Thru* mengalami fluktuasi, namun tetap menunjukkan peran yang semakin strategis sebagai alternatif pelayanan pembayaran PKB yang lebih cepat, praktis, dan efisien bagi masyarakat. Meskipun realisasi pada beberapa tahun mampu melampaui target, secara proporsional kontribusi layanan *Drive Thru* terhadap total penerimaan PKB masih relatif terbatas dibandingkan layanan konvensional, sehingga menunjukkan bahwa efektivitasnya belum dominan dalam struktur penerimaan daerah.

Jika dianalisis secara keseluruhan selama periode 2021–2025, realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Maluku menunjukkan pola yang fluktuatif. Pada beberapa periode realisasi penerimaan mampu melampaui target yang ditetapkan, namun pada periode tertentu mengalami penyesuaian akibat pengaruh faktor eksternal. Meskipun target penerimaan pada beberapa tahun dapat terealisasi sesuai perencanaan, kondisi tersebut belum sepenuhnya mencerminkan efektivitas layanan Samsat *Drive Thru* secara optimal karena kontribusinya terhadap peningkatan penerimaan PKB masih relatif terbatas serta optimalisasi layanan dan perluasan akses pelayanan belum berjalan maksimal. Secara empiris, capaian target penerimaan belum menunjukkan bahwa layanan *Drive Thru* memiliki peran signifikan dan konsisten sebagai penggerak utama peningkatan penerimaan PKB. Capaian tersebut dipengaruhi oleh faktor internal seperti peningkatan kualitas pelayanan dan inovasi Samsat *Drive Thru* yang memberikan kemudahan serta percepatan pembayaran pajak, maupun faktor eksternal seperti perubahan regulasi, kebijakan opsen pajak, dan kondisi ekonomi masyarakat yang memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak.

Dalam perspektif teori efektivitas organisasi Richard M. Steers, pencapaian tujuan organisasi diukur dari kemampuan merealisasikan target yang telah ditetapkan. Namun demikian, pencapaian target penerimaan belum secara otomatis mencerminkan efektivitas layanan Samsat *Drive Thru* karena indikator tersebut masih dipengaruhi oleh berbagai faktor di luar inovasi pelayanan. Meskipun layanan *Drive Thru* telah memberikan kemudahan operasional, khususnya dalam efisiensi waktu pembayaran PKB, efektivitasnya dalam mendukung peningkatan penerimaan pajak masih menghadapi keterbatasan pada aspek sosialisasi, cakupan layanan, dan akses pelayanan, terutama pada periode 2022–2024. Selain itu, besaran penerimaan PKB juga dipengaruhi oleh kebijakan pembagian hasil pajak dan dinamika regulasi fiskal pada masing-masing periode. Oleh karena itu, evaluasi kinerja layanan *Drive Thru* tidak cukup dilakukan hanya berdasarkan capaian target nominal penerimaan, tetapi juga harus mempertimbangkan konteks kebijakan fiskal dan kondisi lingkungan yang memengaruhi pelaksanaan layanan. Sebagai dasar analisis pencapaian tujuan layanan Samsat *Drive Thru*, diperlukan gambaran umum mengenai perkembangan penerimaan PKB secara keseluruhan di tingkat provinsi, karena PKB merupakan salah satu komponen utama Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang berpengaruh langsung terhadap kapasitas fiskal daerah. Dengan memahami tren penerimaan PKB tersebut, posisi dan kontribusi layanan *Drive Thru* dapat dianalisis secara lebih komprehensif sebagai bagian dari sistem pelayanan Samsat yang mendukung penerimaan pajak daerah secara keseluruhan.

Berdasarkan pertimbangan tersebut, berikut disajikan data PAD yang bersumber dari PKB Provinsi Maluku Tahun 2021-2025 sebagai berikut:

Tabel 4. Data Pendapatan Asli Daerah Bersumber dari PKB Provinsi Maluku Tahun 2021-2025

Pendapatan Asli Daerah Provinsi Maluku				
No.	Tahun	Target	Realisasi	%

1.	2021	81.400.000.000	98.907.023.347	121,51
2.	2022	105.408.000.000	110.266.513.523	104,61
3.	2023	115.944.563.799	123.792.615.826	105,91
4.	2024	117.683.732.256	121.968.065.988	103,64
5.	2025	76.136.043.767	63.894.157.914	83,92
Total		496.572.339.822	518.828.376.598	104,48

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Provinsi Maluku, diolah oleh penulis 2026

Berdasarkan data PAD yang bersumber dari PKB Provinsi Maluku Tahun 2021-2025, terlihat adanya dinamika capaian penerimaan yang menunjukkan tren peningkatan pada periode awal hingga pertengahan, sebelum mengalami penurunan pada tahun terakhir. Dalam hal ini, PKB merupakan salah satu komponen utama PAD provinsi yang memberikan kontribusi signifikan terhadap pendapatan daerah, sehingga perkembangan penerimaannya secara langsung memengaruhi kinerja PAD secara keseluruhan.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan lapangan, layanan Samsat Drive Thru di Ambon mampu meningkatkan efisiensi waktu pelayanan dibandingkan layanan konvensional karena proses pembayaran PKB dilakukan lebih cepat, sederhana, dan tanpa wajib pajak turun dari kendaraan. Dalam perspektif teori efektivitas organisasi Richard M. Steers, hal ini menunjukkan bahwa tujuan operasional peningkatan efisiensi pelayanan telah tercapai. Namun demikian, secara keseluruhan efektivitas layanan masih belum optimal karena kontribusinya terhadap peningkatan penerimaan PKB relatif rendah dan belum menunjukkan peningkatan yang stabil. Meskipun layanan ini mendukung pencapaian target penerimaan PKB dan memberikan kemudahan akses bagi masyarakat, pemanfaatannya masih terbatas akibat kurangnya sosialisasi, minimnya pemahaman masyarakat mengenai mekanisme layanan, serta keterbatasan akses dan cakupan pelayanan. Sosialisasi yang dilakukan juga masih bersifat insidental dan belum terstruktur secara berkelanjutan. Kondisi tersebut menyebabkan layanan Samsat Drive Thru belum sepenuhnya mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dan meningkatkan pemanfaatan layanan secara luas, sehingga kontribusinya terhadap peningkatan penerimaan PKB masih belum optimal.

2. Integrasi Penyelenggaraan Layanan Samsat Drive Thru

Integrasi penyelenggaraan layanan Samsat Drive Thru di Ambon tercermin melalui keselarasan tujuan antarinstansi yang terlibat dalam sistem Samsat, yaitu Badan Pendapatan Daerah Provinsi Maluku, Kepolisian, PT Jasa Raharja, dan Bank Maluku Malut. Keselarasan tersebut diperkuat melalui Standar Operasional Pelayanan (SOP) dan Maklumat Pelayanan yang mengatur pembagian tugas, kewenangan, mekanisme koordinasi, dan tanggung jawab masing-masing instansi dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu. Meskipun setiap instansi memiliki sistem kerja, kewenangan, dan mekanisme operasional yang berbeda, seluruh proses pelayanan diarahkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan pembayaran PKB yang cepat, praktis, dan mudah diakses. Namun demikian, keterpaduan pelayanan antarinstansi masih belum sepenuhnya optimal karena sistem yang digunakan masih berjalan secara terpisah sesuai regulasi internal masing-masing instansi. Kondisi ini menunjukkan bahwa integrasi layanan Samsat Drive Thru lebih bersifat integrasi fungsional melalui koordinasi dan kesamaan tujuan pelayanan, bukan integrasi sistem secara penuh. Meski demikian, perbedaan sistem tersebut belum sepenuhnya menghambat proses pelayanan karena masing-masing pihak telah memahami alur kerja dan tujuan bersama dalam pelaksanaan layanan di lapangan.

Berdasarkan hasil analisis, integrasi penyelenggaraan layanan Samsat Drive Thru di

Ambon secara umum telah terbentuk melalui kesatuan tujuan, koordinasi operasional, serta kesamaan norma pelayanan antarinstansi, yaitu Badan Pendapatan Daerah Provinsi Maluku, Kepolisian, Bank Maluku Malut, dan Jasa Raharja. Seluruh instansi menunjukkan keselarasan dalam mendukung pelayanan kepada masyarakat dan peningkatan penerimaan PKB. Namun demikian, integrasi yang terbangun masih bersifat fungsional-operasional dan belum sepenuhnya terwujud dalam bentuk integrasi sistem yang kuat. Hal ini terlihat dari masih terpisahnya sistem antarinstansi, keterbatasan interoperabilitas data, serta tingginya ketergantungan pada koordinasi manual di lapangan. Selain itu, meskipun kerja sama antarinstansi berjalan cukup baik, layanan Samsat Drive Thru belum mampu menjadi kanal utama pelayanan pajak daerah karena tingkat pemanfaatannya masih terbatas dan layanan konvensional masih mendominasi. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan strategis dalam dokumen perencanaan daerah, seperti Renstra dan LKIP Bapenda Provinsi Maluku, dengan realitas implementasi di lapangan, di mana layanan Drive Thru masih diposisikan sebagai layanan tambahan. Dengan demikian, integrasi layanan Samsat Drive Thru belum efektif secara optimal karena organisasi penyelenggara belum sepenuhnya mampu menghadirkan pelayanan yang terintegrasi, mudah diakses, dan dimanfaatkan secara luas oleh masyarakat, sehingga perannya sebagai instrumen strategis peningkatan penerimaan PKB masih belum maksimal.

3. Adaptasi Organisasi dalam Pelaksanaan Layanan Samsat Drive Thru

Pelaksanaan layanan Samsat Drive Thru di Ambon menuntut kemampuan adaptasi organisasi, terutama dalam aspek operasional pelayanan, sarana prasarana, pola kerja aparatur, dan mekanisme pelayanan terhadap tuntutan inovasi pelayanan publik. Kehadiran layanan ini membawa perubahan pada pola interaksi antara aparatur dan masyarakat, alur pelayanan, serta ritme kerja aparatur, sehingga efektivitas layanan sangat dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan masyarakat, khususnya dalam aspek kemudahan akses, stabilitas pelayanan, dan keberlanjutan sistem pelayanan. Dari aspek sarana dan prasarana, layanan Samsat Drive Thru telah dilengkapi dengan fasilitas pendukung seperti jalur khusus Drive Thru, loket pelayanan terpadu, perangkat komputer, dan jaringan sistem yang menghubungkan pelayanan lintas instansi. Keberadaan fasilitas tersebut menunjukkan adanya upaya organisasi dalam menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan masyarakat dan mendukung percepatan pembayaran PKB. Namun demikian, secara empiris sarana yang tersedia masih belum sepenuhnya mampu mendukung pelayanan yang stabil dan berkelanjutan, sehingga adaptasi organisasi dalam mendukung efektivitas layanan masih memerlukan penguatan lebih lanjut.

Berdasarkan hasil analisis dari temuan di lapangan bahwa adaptasi organisasi dalam pelaksanaan layanan Samsat Drive Thru di Ambon belum efektif secara optimal karena organisasi penyelenggara masih menghadapi keterbatasan dalam menyediakan pelayanan yang stabil, luas, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Meskipun telah dilakukan berbagai penyesuaian pada aspek sarana prasarana, pola kerja aparatur, dan kompetensi sumber daya manusia, adaptasi tersebut masih bersifat operasional dan belum didukung oleh penguatan sistem pelayanan yang berkelanjutan. Kondisi ini menyebabkan layanan Samsat Drive Thru belum mampu berfungsi secara maksimal sebagai kanal utama pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas layanan Samsat Drive Thru dalam meningkatkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Ambon dengan menggunakan teori efektivitas organisasi Richard M. Steers yang menitikberatkan pada aspek pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi, dapat disimpulkan bahwa efektivitas layanan Samsat Drive Thru masih belum optimal sebagai berikut:

- 1) Dari aspek pencapaian tujuan, layanan ini telah memberikan kemudahan melalui proses pembayaran PKB yang lebih cepat, praktis, dan efisien dibandingkan pelayanan konvensional, namun efektivitasnya masih terbatas karena akses pelayanan, pemanfaatan layanan, dan cakupan pelayanan belum berkembang secara optimal serta kontribusinya terhadap penerimaan PKB masih relatif kecil;
- 2) Dari aspek integrasi, koordinasi dan kerja sama antarinstansi telah berjalan secara fungsional melalui kesamaan tujuan dan koordinasi operasional, tetapi masih menghadapi keterbatasan pada keterpaduan sistem, stabilitas pelayanan, dan ketergantungan pada koordinasi manual antarpetugas;

dari aspek adaptasi organisasi, telah dilakukan penyesuaian pada alur kerja, pola pelayanan, koordinasi antarinstansi, serta sarana dan mekanisme pelayanan, namun penguatan sistem pelayanan, perluasan cakupan layanan, dan stabilitas pelayanan masih belum optimal akibat keterbatasan infrastruktur dan dukungan sistem pelayanan. Dengan demikian, layanan Samsat Drive Thru belum sepenuhnya mampu berkembang sebagai kanal utama pelayanan pembayaran PKB yang stabil, luas, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

DAFTAR REFERENSI

- A. Muri Yusuf, M. P. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan. Prenada Media.
<https://books.google.co.id/books?id=RnA-DwAAQBAJ>
- Budiardjo, M. (2008). Dasar-Dasar Ilmu Politik. Gramedia Pustaka Utama.
https://books.google.co.id/books?id=_dZ247rCydIC
- Creswell, J. W. (2015). Research Design : Pendekatan Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed. SAGE Publications.
https://books.google.co.id/books?id=4uB76IC_pOQC
- Denhardt, J. V, & Denhardt, R. B. (2003). The New Public Service: Serving, Not Steering. NY: M.E. Sharpe.
<https://books.google.co.id/books?id=aMQqBwAAQBAJ>
- Dwiyanto, A. (2021). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. UGM PRESS.
<https://books.google.co.id/books?id=fV0XEAAAQBAJ>
- Hadjon, P. M. (2010). Pengantar Hukum Administrasi Indonesia. Gadjah Mada University Press, 1–313.
<https://ugmpress.ugm.ac.id/id/product/hukum/pengantar-hukum-administrasi-indonesia>
- Halim, A. (2012). Akuntansi Keuangan Daerah. Jakarta: Salemba Empat.
- Hardiyansyah. (2011). Kualitas pelayanan publik: konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya. Gava Media.
<https://books.google.co.id/books?id=aypgLwEACAAJ>
- Herdiansyah, H. (2019). Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial. In Buku Metodologi Penelitian Kualitatif ,Edisi 2.
- Indrianto dan Supomo. (2013). Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen. Yogyakarta : BPPE.
- Islamy, M. I. (2007). Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakanaksanaan Negara. Jakarta: Bumi Aksara.
- Karsono. (2024). Strategi Efektivitas Kerja Aparatur. Selat Media.
<https://books.google.co.id/books?id=WAASeQAAQBAJ>
- Makmur. H. (2011). Efektivitas kebijakan kelembagaan pengawasan. Refika Aditama.
<https://books.google.co.id/books?id=kJOUtGAACAAJ>

- Mangkoesoebroto, G. (1999). *Ekonomi Publik*. Yogyakarta: BPFE.
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan – Edisi Terbaru*. Penerbit Andi.
<https://books.google.co.id/books?id=7bLsEAAAQBAJ>
- Mardiasmo. (2021). *Otonomi & Manajemen Keuangan Daerah: Edisi Terbaru*. Andi Offset.
https://books.google.co.id/books?id=6_BBEAAAQBAJ
- Miles & Huberman. (1994). *Qualitative Data Analysis*. In CEUR Workshop Proceedings (Vol. 1304).
- Moleong, L. J. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Musgrave, R. A. (1959). *The Theory of Public Finance: A Study in Public Economy*. New York: McGraw-Hill.
<https://books.google.co.id/books?id=0yq9zQEACAAJ>
- Musgrave, R. A., & Musgrave, P. B. (1989). *Public Finance in Theory and Practice*. New York: McGraw-Hill Book Company.
https://books.google.co.id/books?id=s_9EAAAAYAAJ
- Nadir, S. (2013). *Otonomi Daerah dan Desentralisasi Desa Otonomi Daerah dan Desentralisasi Desa: Menuju Pemberdayaan Masyarakat Desa*.
- Ndraha, T. (2003). *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ndraha, T. (2011). *Metodologi Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Richard M. Steers. (1980). *Efektivitas organisasi*. Penerbit Erlangga.
<https://books.google.co.id/books?id=cSlSnQAACAAJ>
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, Dan Aplikasi*. Deepublish.
<https://books.google.co.id/books?id=1-ZWEQAAQBAJ>
- Silalahi, U. (2012). *Metode Penelitian Sosial (Issue October 2019)*.
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi pelayanan publik: teori, kebijakan, dan implementasi*. Bumi Aksara.
<https://books.google.co.id/books?id=aKKJAAAAMAAJ>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Syafiie, I. K. (2019). *Ilmu Pemerintahan*. Bandung : Bumi Aksara.
- Waluyo. (2009). *Akuntansi Pajak* (p. 327).
- Wasistiono, S. (2003). *Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan Daerah*. Bandung: CV Fokusmedia.
- Widodo, J. (2001). *Good governance: telaah dari dimensi akuntabilitas dan kontrol birokrasi pada era desentralisasi dan otonomi daerah*. Insan Cendekia.
<https://books.google.co.id/books?id=yM6NAAAAMAAJ>
- Zain, M. (2007). *Manajemen Perpajakan (ed.3)*. Penerbit Salemba.
<https://books.google.co.id/books?id=qtY0UARh4DMC>
- Jurnal
- Della, M., & Fanida, E. H. (2025). *Efektivitas Layanan E-Samsat Pajak Kendaraan Bermotor di Wilayah Surabaya Timur*. 3(July).
- Ermawati, D. D., & Rosyada, F. Y. (2024). *Analisis Efektivitas Penerimaan Dan Kontribusi Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Pendapatan Asli Daerah Provinsi Dki Jakarta*. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 3(01), 102–108. <https://doi.org/10.56127/jukim.v3i01.1148>
- Mulyawan, A., & Novia, D. (2016). *Aplikasi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Online Berbasis Web*. *Jurnal Computech & Bisnis (e-Journal)*, 10(1), 30–39.
<https://jurnal.stmik-mi.ac.id/index.php/jcb/article/view/154>
- Maryam, N. (2016). *Mewujudkan Good Governance Melalui Palyanan Publik*. *Jurnal Ilmu Politik*

- Dan Komunikasi, VI(1), 1–18.
- Muchtar, M., Abdullah, M. F., & Susilowati, D. (2017). Analisis Kontribusi Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Barito Utara. *Jurnal Ilmu Ekonomi*, 1, 385–399.
- Nurdin, A., & Umam, K. (2020). Transformasi Pemerintahan Modern dan Pelayanan Publik dalam Perspektif Demokrasi. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Sosial Politik*, 8(2), 112–123.
- Prasojo, E., & Kurniawan, T. (2016). Kewenangan Pemerintahan Daerah dalam Perspektif Good Governance. *Jurnal Borneo Administrator*, 12(1), 45–59.
- Rachmawati, D., & Prasetyo, A. (2020). Hubungan Pendapatan Asli Daerah dan Kualitas Belanja Publik di Era Desentralisasi Fiskal. *Jurnal Keuangan Publik Dan Pembangunan Daerah*, 8(2), 55–68.
- Rahman, A. (2020). Analisis Kewenangan Pemerintahan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Kebijakan Publik*, 7(2), 133–147.
- Rahmawati, N. (2013). Analisis Efektivitas Pemungutan Pajak Melalui Layanan Samsat Drive Thru (Studi Kasus Kantor Bersama Samsat Batu Kota) Novia Rahmawati Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang. *Ilmiah Mahasiswa FEB*, 2(2), 1–16.
- Ramadi, K. A. D., & Sandiasa, G. (2024). Inovasi Pelayanan Samsat Drive-Thru Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Kabupaten Buleleng. *Locus*, 16(1), 62–74. <https://doi.org/10.37637/locus.v16i1.1715>
- Riyadi, S. (2021). Pembagian Urusan Pemerintahan dalam Kerangka Otonomi Daerah di Indonesia. *Jurnal Otonomi Daerah*, 13(2), 97–110.
- Rohemah, R., Kompyurini, N., & Rahmawati, E. (2013). Analisis Pengaruh Implementasi Layanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Di Kabupaten Pamekasan. *Jurnal Infestasi*, 9(Vol. 9 No. 2 Desember 2013), 137–146. <https://doi.org/10.21107/infestasi.v9i2.565>
- Sidharta, I., & Wati, M. (2015). Perancangan Dan Implementasi Sistem Informasi Urutan Desa (URDES) Berdasarkan Pada Pajak Bumi Dan Bangunan. *Jurnal Computech & Bisnis*, 9(2), 95–107.
- Sidik, M. (2002). Perimbangan Keuangan Pusat dan Daerah sebagai Pelaksanaan Desentralisasi Fiskal. *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Indonesia*.
- Tungka, M., & Sabijono, H. (2015). Analisis Perhitungan Dan Pencatatan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal EMBA*, 3(2), 928–937.
- <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/9248>
- Peraturan Perundang-Undangan
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun. (2015). Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor.
- Undang-Undang Nomor 16 Tahun. (2009). tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2008 Tentang Perubahan Keempat Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Menjadi Undang-Undang.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun. (2014). tentang Pemerintah Daerah.
- Undang Undang Nomor 1 Tahun. (2022). tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah.
- Undang Undang Nomor 25 Tahun. (2009). tentang Pelayanan Publik.

Website

Gilang Satria, A. M. (2020). Bayar Pajak Kendaraan Tahunan di Samsat Drive Thru.
<https://otomotif.kompas.com/read/2020/10/26/091200515/cara-bayar-pajak-kendaraan-tahunan-di-samsat-drive-thru?page=all>