



## Analisis Pelaksanaan Layanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Di Samsat Kenjeran Surabaya Utara

Annisya Rossita Palupi <sup>1)</sup>, Kelvin Edo Wahyudi <sup>2)</sup>,

universitas pembangunan nasional "veteran" jawa timur, surabaya, indonesia

[rossitaque@gmail.com](mailto:rossitaque@gmail.com) <sup>1)</sup>  
[kalvinedo.adne@upnjatim](mailto:kalvinedo.adne@upnjatim) <sup>2)</sup>

### Abstrak

Menurut Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 09 Tahun 2010, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor ialah pajak atas penyerahan hak milik kendaraan bermotor. Pelayanan publik berfungsi untuk jembatan antara pemerintah dan masyarakat untuk memastikan hak-hak masyarakat terpenuhi. Penelitian ini menganalisis pelaksanaan layanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Kenjeran, Surabaya Utara, menurut Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 09 Tahun 2010. Fokus penelitian diantaranya adalah prosedur pelayanan, transparansi, kepastian waktu, kelengkapan sarana dan prasarana, serta kemudahan akses. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif melalui pengumpulan data dengan wawancara, observasi, serta dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pelayanan sudah baik, tetapi masih ada masyarakat yang kurang memahami langkah-langkah yang diperlukan. Transparansi dinilai tinggi, dengan petugas aktif memberikan informasi. Namun, pengambilan Surat Tanda Nomor Kendaraan dan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor memerlukan waktu sekitar dua bulan, dan terdapat kendala dalam metode pembayaran yang terbatas. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan sosialisasi, transparansi, dan kerjasama dengan penyedia layanan pembayaran digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Samsat Kenjeran, sehingga hak-hak masyarakat dapat terpenuhi dengan lebih baik.

**Kata kunci:** bea balik nama, pajak, pelayanan publik

### Abstract

Based on East Java Provincial Regulation Number 09 of 2010, the Motor Vehicle Ownership Transfer Tax is a tax on the transfer of ownership rights of motor vehicles. Public services function as a bridge between the government and the community to ensure that the rights of the public are fulfilled. This study analyzes the implementation of BBNKB services at the Joint Samsat Office in Kenjeran, Surabaya Utara, in accordance with East Java Provincial Regulation Number 09 of 2010. The research focuses on service procedures, transparency, timeliness, adequacy of facilities and infrastructure, and accessibility. This research uses a qualitative approach method through data collection through interviews, observations, and documentation. The results indicate that the service procedures are satisfactory, but some members of the public still lack understanding of the necessary steps. Transparency is rated highly, with staff actively providing information. However, the collection of the Vehicle Registration Certificate and the Vehicle Ownership Book takes approximately two months, and there are limitations in payment methods. This study recommends enhancing socialization, transparency, and collaboration with digital payment service providers to improve service quality at Samsat Kenjeran, ensuring that the rights of the public are better fulfilled.

**Key words:** public service, tax, title transfer tax, transparency



## PENDAHULUAN

Reformasi administrasi merupakan aspek penting dalam administrasi publik yang bertujuan untuk mengubah nilai-nilai dalam rangka mencapai tujuan pemerintah. Dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan daerah, kebutuhan anggaran untuk berbagai fungsi pemerintahan dan pembangunan semakin meningkat dan sumber-sumber pendanaan yang tersedia relatif terbatas. Situasi ini mendorong pemerintah daerah untuk lebih proaktif dan inovatif dalam mencari sumber-sumber penerimaan untuk mendukung pembiayaan belanja daerah. Salah satu sumber penerimaan yang berpotensi besar adalah penerimaan pajak kendaraan bermotor, khususnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Pembagian pajak terbagi menjadi pajak pusat, yang pengelolaannya dilakukan oleh pemerintah pusat, dan pajak daerah, yang dipungut oleh pemerintah daerah. Pajak daerah, seperti Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), menjadi sumber pendapatan utama dalam mendukung program dan layanan publik di daerah. BBNKB, yang dikelola oleh pemerintah provinsi, merupakan kewajiban masyarakat yang hasilnya digunakan untuk kepentingan bersama dan peningkatan kemakmuran daerah. Pajak ini mempunyai peran penting menjadi salah satu sumber pendapatan daerah yang mendukung pembiayaan beragam kebutuhan pembangunan, sehingga memiliki dampak besar dalam mendorong pembangunan dan kesejahteraan masyarakat. Dengan demikian, pajak daerah, termasuk BBNKB, tidak hanya berperan pada pendapatan negara, namun juga mempunyai fungsi sebagai alat untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

Menurut Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 09 Tahun 2010 mengenai Pajak Daerah, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) adalah pajak yang dikenakan atas pengalihan hak kepemilikan kendaraan bermotor karena perjanjian antara dua pihak atau tindakan sepihak. Pengalihan hak ini dapat dilakukan melalui berbagai cara, seperti transaksi jual beli, warisan, hibah, tukar menukar, atau pengalihan kepada badan usaha. Dengan demikian, BBNKB meliputi proses pengalihan hak kendaraan bermotor yang dilakukan oleh individu atau badan usaha sesuai kesepakatan yang berlaku. Pajak dan retribusi daerah, termasuk BBNKB, memiliki peran signifikan sebagai salah satu sumber pendapatan negara yang berkontribusi pada pendapatan asli daerah. Oleh karena itu, pengelolaan pajak ini harus dioptimalkan agar manfaatnya dapat dirasakan sepenuhnya oleh masyarakat.

Pajak BBNKB tidak hanya berperan menjadi sumber pendapatan, tetapi juga sebagai instrumen untuk mendukung pembangunan dan kemajuan daerah. Pajak ini memiliki dampak signifikan terhadap kehidupan masyarakat dan pengembangan infrastruktur. Pendapatan yang diperoleh dari BBNKB memungkinkan pemerintah daerah untuk mengalokasikan anggaran bagi berbagai proyek yang secara langsung meningkatkan kesejahteraan masyarakat, seperti pembangunan jalan, fasilitas umum, dan perbaikan layanan transportasi. Dengan demikian, BBNKB memegang peranan penting dalam mendukung pembangunan daerah, karena pendapatan dari pajak kendaraan bermotor dapat dipakai untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

Kantor Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) berperan penting pada pengelolaan BBNKB, termasuk pendaftaran kendaraan, pembayaran pajak, balik nama, serta pengelolaan dana kecelakaan lalu lintas (SWDKLLJ). Dengan sistem terintegrasi, masyarakat dapat menyelesaikan semua keperluan kendaraan di satu tempat. Samsat adalah hasil kerjasama antara Polri, Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda), dan PT Jasa Raharja, di mana Polri menangani registrasi dan penerbitan



dokumen kendaraan, Dispensa mengatur pajak, dan PT Jasa Raharja mengelola sumbangan SWDKLLJ.

Keberadaan Samsat telah membantu merampingkan proses administrasi kendaraan bermotor di Indonesia, sehingga memudahkan masyarakat dalam mengurus hal-hal yang berkaitan dengan kepemilikan kendaraan. Samsat juga memainkan peran penting dalam meningkatkan pendapatan negara melalui pengelolaan pajak kendaraan dan bea balik nama kendaraan yang transparan, yang berdampak positif pada perekonomian lokal. Aspek penting pada proses ini salah satunya ialah balik nama kendaraan bermotor, yang mengalihkan kepemilikan dari pemilik sebelumnya ke pemilik baru. Proses ini melibatkan pengalihan dokumen-dokumen penting seperti Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), serta pembayaran pajak-pajak yang terkait dengan kendaraan tersebut.

Untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD), pemerintah harus memprioritaskan kualitas layanan yang diberikan pada masyarakat, untuk memastikan kepuasan di antara para penerima layanan. Pelayanan publik merupakan indikator utama untuk mengevaluasi kinerja pemerintah, karena warga negara dapat secara langsung menilai kualitas layanan yang mereka terima. Hal ini sangat penting karena kualitas pelayanan publik secara signifikan berdampak pada kehidupan masyarakat dari berbagai lapisan. Keberhasilan saat pembangunan sistem pelayanan yang profesional, akuntabel, efisien, dan efektif akan menumbuhkan citra positif pemerintah di hadapan masyarakat.

Untuk meningkatkan PAD, pemerintah harus fokus pada peningkatan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat, untuk memastikan kepuasan di antara para penerima layanan. Pelayanan publik merupakan ukuran penting bagi kinerja pemerintah, karena masyarakat dapat secara langsung memberi evaluasi pada kualitas pelayanan yang diterima. Hal ini sangat penting karena kualitas pelayanan publik memiliki dampak yang besar pada kehidupan individu dari semua segmen masyarakat. Keberhasilan dalam menciptakan sistem pelayanan yang profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan membantu membangun persepsi positif terhadap pemerintah di kalangan masyarakat.

Pengelolaan pelayanan publik yang baik, termasuk dalam proses BBNKB, penting untuk membangun hubungan harmonis diantara pemerintah dan masyarakat. Dengan meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, pemerintah dapat memperkuat kepercayaan masyarakat, yang pada gilirannya meningkatkan kepatuhan pajak. Pelayanan publik, seperti yang diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, adalah seluruh kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan, termasuk penyediaan barang, jasa, atau layanan administratif, yang memiliki fungsi menjadi penghubung antara pemerintah dengan masyarakat untuk memastikan hak-hak masyarakat terpenuhi.

Untuk memberi pelayanan publik yang berkualitas, penyedia layanan harus mematuhi beberapa prinsip utama. Menurut Keputusan Menteri Pendaragunaan Aparatur Negara (Kemenpan) No. 63 Tahun 2003, prinsip-prinsip tersebut diantaranya kesederhanaan, kepastian waktu, kejelasan, keamanan, akurasi, tanggung jawab, kedisiplinan, sarana dan prasarana yang memadai, kesopanan, kemudahan akses, keramahan dan kenyamanan. Prinsip kesederhanaan menitikberatkan pada proses pelayanan yang mudah dan nyaman, sehingga masyarakat tidak mengalami kesulitan dalam mengakses layanan yang dibutuhkan. Kejelasan dan kepastian waktu menjamin bahwa masyarakat mendapatkan informasi



yang jelas mengenai prosedur dan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pelayanan. Akurasi dan keamanan juga menjadi prinsip yang sangat penting dalam pelayanan publik, karena masyarakat harus merasa yakin bahwa informasi dan data yang mereka berikan akan dikelola dengan baik dan aman. Tanggung jawab penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan layanan yang berkualitas juga tidak kalah penting, karena hal ini mencerminkan komitmen pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat. Selain itu, kelengkapan sarana dan prasarana serta kemudahan akses menjadi faktor penentu dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang positif bagi masyarakat.

Berdasarkan pengamatan di Samsat Kenjeran, Surabaya Utara, terdapat sejumlah permasalahan yang masih menghambat proses pelayanan, terutama dalam hal balik nama kendaraan bermotor. Salah satunya adalah kurangnya pemahaman dari wajib pajak mengenai persyaratan yang diperlukan untuk melakukan proses tersebut. Banyak masyarakat yang merasa bingung dan tidak yakin tentang dokumen apa saja yang harus disiapkan, sehingga menghambat mereka untuk melanjutkan proses balik nama.

## METODE

Pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif digunakan sebagai metode untuk penelitian ini. Tujuannya yaitu untuk menganalisis pelaksanaan pelayanan di Samsat Kenjeran, Surabaya Utara. Data dikumpulkan dengan wawancara, dokumentasi, dan observasi. Untuk memastikan keabsahan data, peneliti menerapkan triangulasi sumber dengan melakukan pengecekan silang informasi dari berbagai sumber. Selain itu, penelitian ini juga melibatkan penelaahan literatur dari berbagai sumber dan melakukan wawancara dan observasi dengan beberapa informan untuk memverifikasi data yang diperoleh dari media elektronik. Penelitian ini dilakukan selama empat bulan di Kantor Bersama Samsat Kenjeran. Fokus penelitian dipilih dengan cermat untuk mempersempit analisis, sehingga lebih terarah dan mendalam. Fokus penelitian dipilih berdasarkan kebaruan informasi yang berasal dari konteks sosial di lapangan. Oleh karena itu, penelitian ini secara khusus menganalisis pelayanan BBNKB dengan melihat aspek-aspek kunci seperti prosedur pelayanan, transparansi proses, ketepatan waktu, kecukupan sarana dan prasarana, dan kemudahan akses bagi masyarakat.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

SAMSAT merupakan upaya bersama antara Kepolisian Republik Indonesia, Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda), dan PT Jasa Raharja (Persero), yang dirancang untuk menawarkan layanan yang lebih efisien dan terintegrasi untuk memproses dokumen kendaraan bermotor. Kepolisian Republik Indonesia menangani penerbitan STNK dan BPKB, serta registrasi kendaraan. Dinas Pendapatan Daerah bertanggung jawab untuk menentukan jumlah pajak kendaraan, termasuk biaya balik nama. Sementara itu, PT Jasa Raharja mengelola SWDKLLJ, yang wajib dibayarkan oleh semua pemilik kendaraan. Kantor Samsat memainkan peran penting untuk mengelola biaya registrasi kendaraan dan layanan terkait. Kantor ini menangani berbagai dokumen yang berhubungan dengan kendaraan bermotor, termasuk pendaftaran baru, bea balik nama, pembayaran pajak kendaraan, dan SWDKLLJ. Dengan mengkonsolidasikan semua layanan ini ke dalam satu lokasi, Kantor Bersama Samsat memudahkan masyarakat untuk mengelola urusan terkait kendaraan mereka.



Berdasarkan hasil pengamatan di Kantor SAMSAT Kenjeran, Surabaya Utara, penulis memiliki kesempatan untuk mengamati secara langsung pelaksanaan layanan BBNKB. Proses ini dimulai dari kedatangan pemohon hingga pengambilan STNK, dan berikut adalah uraian rinci mengenai setiap tahap dalam proses tersebut.

a. Datang Ke Samsat

Pemohon diharapkan datang langsung ke SAMSAT sesuai wilayah yang tercantum di STNK dan BPKB kendaraan untuk memastikan proses pengurusan dilakukan di lokasi yang tepat. Sebelum berangkat, pemohon harus mempersiapkan dokumen penting seperti KTP, BPKB, STNK, dan dokumen tambahan seperti kwitansi jual beli atau surat kuasa. Memastikan kelengkapan dokumen akan memperlancar proses. Pemohon juga disarankan datang pada jam pelayanan yang ditentukan untuk menghindari antrean panjang. Jika ada pemohon yang bingung mengenai alur pengurusan bea balik nama, petugas akan memberikan penjelasan agar pemohon tidak merasa kebingungan.

b. Layanan formulir

Pemohon layanan diharapkan menyerahkan semua persyaratan yang diperlukan pada formulir yang disediakan, yang merupakan langkah awal penting dalam pengurusan kendaraan. Setelah berkas diterima, pemohon akan mendapatkan stempel sebagai bukti penerimaan. Stempel ini berfungsi sebagai tanda bahwa permohonan telah diterima dan mempermudah petugas dalam mengidentifikasi status permohonan, sehingga mereka dapat dengan cepat mengetahui bahwa berkas siap untuk diproses lebih lanjut.

c. Cek Fisik

Pemohon layanan diharapkan membawa kendaraan bermotor mereka ke area cek fisik, di mana petugas akan melakukan identifikasi fisik kendaraan. Proses cek fisik ini sangat penting untuk memastikan bahwa nomor rangka kendaraan dan nomor mesin sesuai dengan yang tercantum di STNK dan BPKB, sehingga petugas dapat memastikan keaslian dan legalitas kendaraan yang diurus. Selain memastikan kesesuaian data, proses ini juga melindungi pemohon dari potensi permasalahan hukum di masa mendatang. Melalui pemeriksaan yang teliti, diharapkan semua kendaraan yang terdaftar memiliki identitas yang jelas dan sah, memberikan rasa aman bagi pemiliknya.

d. Loket Verifikasi

Pemohon layanan menyerahkan berkas pelayanan ke bagian verifikasi untuk dilakukan pemeriksaan data oleh petugas, yang berfungsi sebagai penghubung antara data di SAMSAT dan Polda. Dalam proses ini, petugas akan memeriksa apakah kendaraan yang diajukan mengalami pemblokiran atau terdaftar dalam sistem e-tilang. Pemeriksaan ini sangat penting untuk memastikan jika kendaraan yang diurus tidak memiliki masalah hukum yang dapat menghambat proses pengurusan. Jika kendaraan terdeteksi dalam status blokir atau terlibat dalam e-tilang, pemohon akan diberitahukan mengenai status tersebut dan perlu menyelesaikan masalah yang ada, seperti membayar denda tilang atau mengurus pemblokiran di Polda, sebelum dapat melanjutkan proses pengurusan kendaraan. Dengan adanya proses verifikasi ini, diharapkan dapat mencegah potensi masalah di kemudian hari dan memastikan bahwa semua kendaraan yang terdaftar dalam



sistem memiliki status yang jelas dan sah.

e. Loket 1/Pendaftaran

Pemohon layanan menyerahkan berkas ke loket pendaftaran, atau Loket 1, untuk perekaman data dan penetapan kewajiban pembayaran oleh petugas. Petugas bertanggung jawab untuk mendata ulang informasi terkait pergantian pemilik kendaraan, termasuk verifikasi dan pembaruan data seperti nama pemilik baru, alamat, nomor polisi, dan nomor BPKB. Selama proses ini, petugas memeriksa berkas untuk memastikan akurasi informasi; jika ada ketidaksesuaian, pemohon akan diminta melengkapi dokumen yang diperlukan. Setelah data terverifikasi dan lengkap, petugas akan merekam data ke dalam sistem, yang menjadi acuan untuk transaksi dan administrasi kendaraan di masa mendatang, serta menetapkan kewajiban pembayaran seperti pajak kendaraan dan biaya administrasi lainnya.

f. Kasir

Pemohon layanan kemudian melanjutkan ke loket pembayaran untuk menyelesaikan kewajiban pembayaran yang telah ditetapkan. Di loket ini, pemohon akan melakukan pembayaran untuk pajak kendaraan dan biaya administrasi lainnya. Akan tetapi biasanya terdapat kendala dalam pembayarannya yaitu pembayaran di kasir hanya bisa menggunakan tunai dan debit jadi pemohon sering kali kesulitan dalam pembayaran apalagi sekarang zaman itu sudah digital banyak pemohon juga sekarang terbiasa menggunakan QRIS jadi jarang membawa uang tunai lebih. Maka dari itu pemohon harus mencari mesin ATM sedangkan yang tersedia di depan gedung SAMSAT hanya mesin ATM bank jatim dan BNI selain kartu tersebut pemohon harus berjalan sedikit jauh untuk menarik uang.

g. Loket STNK

Pemohon layanan mengambil notice pajak dan resi pengambilan BPKB di loket yang disediakan untuk dokumen tersebut, yang menandakan bahwa kendaraan mereka telah terdaftar secara sah. Namun, pemohon perlu bersabar karena STNK dan BPKB biasanya baru siap diambil dalam waktu sekitar dua bulan setelah proses pengurusan. Sebagai pengganti, pemohon akan menerima notice pajak dan resi untuk pengambilan BPKB karena keterbatasan ketersediaan kertas pencetakan. Oleh karena itu, pemohon harus kembali ke SAMSAT dalam waktu dua bulan untuk mengambil STNK dan BPKB yang asli, sehingga mereka memiliki semua dokumen penting yang diperlukan untuk mengoperasikan kendaraan secara sah.

Kantor Bersama SAMSAT Kenjeran, Surabaya Utara, telah melaksanakan pelayanan BBNKB sesuai dengan tahapan-tahapan yang telah digarisbawahi dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. analisis pelayanan BBNKB di SAMSAT Kenjeran telah sesuai dengan Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 63 Tahun 2003. Penelitian ini berfokus pada prosedur pelayanan, transparansi, ketepatan waktu, kelengkapan sarana dan prasarana, dan kemudahan akses dalam pengurusan BBN-KB. Pembahasan berikut ini didasarkan pada hasil analisis.

### Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan untuk BBNKB di SAMSAT Kenjeran, Surabaya Utara, dapat dikatakan sudah baik dan memenuhi standar yang ditetapkan. Proses yang ada dirancang agar mudah dipahami oleh masyarakat, tanpa adanya kerumitan yang



berarti. Meski demikian, masih ada sebagian masyarakat yang belum sepenuhnya memahami prosedur ini, yang sering kali mengakibatkan mereka kurang melengkapi persyaratan yang diperlukan. Hal ini menunjukkan perlunya upaya lebih lanjut dalam sosialisasi dan edukasi mengenai prosedur yang ada, agar semua pemohon dapat mengikuti langkah-langkah yang diperlukan dengan lebih baik. Untuk itu, SAMSAT dapat mengadakan program sosialisasi melalui berbagai media informasi di media sosial, yang menjelaskan secara rinci tentang prosedur dan persyaratan yang diperlukan untuk melakukan bea balik nama kendaraan. Dengan pendekatan ini, diharapkan pemohon bisa lebih siap dan memahami proses yang harus dilalui, sehingga mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan atau ketidaklengkapan dokumen.

### Transparansi Pelayanan

Transparansi dalam pelayanan publik merupakan elemen kunci untuk membangun kepercayaan masyarakat. Pada pelaksanaan layanan BBNKB di SAMSAT Kenjeran, transparansi terlihat dari proses yang jelas dan terstruktur. Setiap langkah, mulai dari kedatangan pemohon hingga pengambilan dokumen, dijelaskan secara rinci. Petugas juga berperan aktif dalam memberikan informasi kepada pemohon yang mungkin merasa bingung, sehingga mereka merasa lebih nyaman dan memahami proses yang harus dilalui. Upaya ini mencerminkan komitmen untuk memberi informasi yang terbuka serta jelas pada masyarakat, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pemohon.

### Kepastian/ketepatan Waktu Pelayanan

Kepastian dan ketepatan waktu pada pelayanan sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pemohon. Dalam pelaksanaan layanan, pemohon disarankan untuk datang pada jam pelayanan yang telah ditentukan untuk menghindari antrean panjang. Proses verifikasi dan perekaman data di loket pendaftaran dilakukan dengan teliti untuk memastikan bahwa semua informasi akurat dan sesuai. Namun, terdapat sedikit hambatan dalam pengambilan STNK dan BPKB yang memerlukan waktu sekitar dua bulan, yang dapat menjadi tantangan dalam hal kepastian waktu. Meskipun demikian, pemberian notice pajak dan resi pengambilan BPKB memberikan kepastian bahwa proses telah dilakukan dan pemohon dapat kembali untuk mengambil dokumen resmi. Untuk meningkatkan kepastian waktu, SAMSAT dapat mempertimbangkan untuk mempercepat proses pengeluaran dokumen.

### Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Kelengkapan sarana serta prasarana sangat berpengaruh terhadap kelancaran proses pelayanan. Pada pelaksanaan layanan BBNKB di SAMSAT Kenjeran, ketersediaan loket-loket yang terpisah untuk setiap tahap proses (verifikasi, pendaftaran, pembayaran, dan pengambilan dokumen) menunjukkan adanya upaya untuk menyediakan sarana yang memadai. Namun, terdapat hambatan dalam hal pembayaran yang hanya dapat dilakukan secara tunai atau debit, yang mungkin tidak memenuhi kebutuhan pemohon yang lebih terbiasa dengan metode pembayaran digital. Ketersediaan mesin ATM di sekitar SAMSAT juga menjadi faktor penting, meskipun tidak semua bank tersedia, yang dapat menghambat proses bagi pemohon. Untuk mengatasi masalah ini, SAMSAT dapat menjajaki kerjasama dengan penyedia layanan pembayaran digital atau memperluas



opsi pembayaran yang tersedia. sehingga pemohon memiliki lebih banyak pilihan yang sesuai dengan kebiasaan mereka. Selain itu, peningkatan fasilitas fisik seperti ruang tunggu yang nyaman dan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas juga perlu diperhatikan untuk menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih baik.

### Kemudahan Akses

Kemudahan akses dalam pelayanan publik mencakup kemudahan dalam mendapatkan informasi dan melakukan proses pengurusan. Prosedur yang jelas dan adanya petugas yang siap membantu pemohon yang bingung menunjukkan upaya untuk mempermudah akses informasi. Namun, hambatan muncul ketika pemohon harus mencari mesin ATM untuk melakukan pembayaran, yang dapat mengganggu kelancaran proses. Untuk meningkatkan kemudahan akses, SAMSAT dapat mempertimbangkan untuk menyediakan informasi mengenai lokasi mesin ATM terdekat atau bahkan menyediakan fasilitas pembayaran di lokasi SAMSAT itu sendiri.

### SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pengamatan Kantor Bersama SAMSAT Kenjeran, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan layanan BBNKB di SAMSAT Kenjeran telah dilaksanakan dengan sistematis dan efisien. Setiap tahapan proses, mulai dari pengisian formulir, cek fisik, verifikasi, pendaftaran, pembayaran, hingga pengambilan STNK, dirancang untuk memastikan kelancaran administrasi, melindungi hak pemilik kendaraan, serta mencegah potensi masalah pada masa mendatang. Dengan pelaksanaan layanan yang terstruktur ini memberikan kejelasan bagi pemohon mengenai langkah-langkah yang harus diambil, sekaligus mempermudah petugas dalam menjalankan tugas mereka. Berikut kesimpulan yang seuai dengan pembahasan yang telah disampaikan oleh penulis:

**Prosedur Pelayanan:** Prosedur yang ada sudah baik dan memenuhi standar, namun masih ada sebagian masyarakat yang belum sepenuhnya memahami langkah-langkah yang diperlukan, yang mengakibatkan kurangnya kelengkapan persyaratan.

**Transparansi Layanan:** Transparansi dalam pelayanan sangat baik, dengan proses yang jelas dan terstruktur, serta petugas yang aktif memberikan informasi kepada pemohon, sehingga meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat.

**Kepastian/Ketepatan Waktu Pelayanan:** Meskipun ada upaya untuk menjaga kepastian dan ketepatan waktu, terdapat tantangan dalam pengambilan STNK dan BPKB yang memerlukan waktu sekitar dua bulan. Pemberian notice pajak dan resi pengambilan BPKB memberikan kepastian bagi pemohon.

**Kelengkapan Sarana dan Prasarana:** Ketersediaan loket yang terpisah untuk setiap tahap proses menunjukkan upaya yang baik, namun terdapat kendala dalam metode pembayaran yang terbatas, yang tidak memenuhi kebutuhan pemohon yang lebih terbiasa dengan pembayaran digital.

**Kemudahan Akses:** Meskipun prosedur yang jelas dan adanya petugas yang siap membantu mempermudah akses informasi, hambatan muncul ketika pemohon harus mencari mesin ATM untuk melakukan pembayaran.

Berdasarkan kesimpulan di atas, berikut adalah beberapa saran yang relevan untuk meningkatkan pelayanan di SAMSAT Kenjeran:

**Sosialisasi dan Edukasi:** Meningkatkan upaya sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai prosedur pelayanan, termasuk persyaratan yang diperlukan,



melalui berbagai saluran komunikasi seperti media sosial, brosur, dan seminar.

**Peningkatan Transparansi:** Terus mempertahankan dan meningkatkan transparansi dengan menyediakan informasi yang lebih rinci dan mudah diakses mengenai setiap langkah dalam proses pelayanan.

**Menjalin kerjasama** dengan penyedia layanan pembayaran digital untuk memperluas opsi pembayaran yang tersedia, sehingga pemohon dapat memilih metode yang paling sesuai dengan kebiasaan mereka.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya pada seluruh pihak yang sudah memberi kontribusi dalam penyelesaian artikel ilmiah ini. Terima kasih yang sebesar-besarnya saya sampaikan kepada para dosen dan dosen pembimbing atas arahan, bimbingan, dan dukungan yang tak ternilai harganya selama proses penelitian dan penulisan. Saya juga menyampaikan penghargaan kepada rekan-rekan sejawat atas masukan, saran, dan dorongan yang membangun, serta semua pihak yang telah memberikan data dan informasi yang sangat berguna. Artikel ini tidak akan terwujud tanpa bantuan dan kerja sama dari semua pihak yang terlibat. Saya berharap karya ini bermanfaat dan memberikan kontribusi positif bagi kemajuan ilmu pengetahuan. Terima kasih.

## DAFTAR PUSTAKA

- Devaranti, S., Murodi, H. A., & Machrunnisa, M. (2023). Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi Signal (Samsat Digital Nasional) Di Uptd Kantor Samsat Balaraja Kabupaten Tangerang. *Jurnal Administrasi Negara*, 29(2), 127–146. <https://doi.org/10.33509/jan.v29i2.2637>
- Hasanah, U., Na'im, K., Elyani, E., & Waruwu, K. (2021). Analisis Perbandingan Tax Amnesty Jilid I dan Jilid II (Program Pengungkapan Sukarela) Serta Peluang Keberhasilannya. *Owner*, 5(2), 706–716. <https://doi.org/10.33395/owner.v5i2.565>
- JASMINE, K. (2014). 濟無No Title No Title No Title. *Penambahan Natrium Benzoat Dan Kalium Sorbat (Antiinversi) Dan Kecepatan Pengadukan Sebagai Upaya Penghambatan Reaksi Inversi Pada Nira Tebu*, 5, 5505–5519.
- Kalalo, A. P., Ilat, V., & Afandi, D. (2020). Analisis Sistem Dan Prosedur Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Utara. *Going Concern : Jurnal Riset Akuntansi*, 15(2), 139. <https://doi.org/10.32400/gc.15.2.28025.2020>
- Karim, F. P. A., Alexander, S. W., & Warongan, J. D. . (2018). Analisis Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Minahasa Selatan. *Going Concern : Jurnal Riset Akuntansi*, 14(1), 752–759. <https://doi.org/10.32400/gc.13.04.21874.2018>