

# IMPLEMENTASI LAYANAN PROGRAM SAMSAT KELILING DI UNIT PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH MARTAPURA

Jihan Meliana<sup>1</sup>, Sitna Hajar Malawat<sup>2</sup>, Agus Humaidi<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Administrasi Publik,63201,FISIP, Universitas Islam Kalimantan MAB Banjarmasin.NPM. 2001020209

<sup>2</sup>Administrasi Publik,63201,FISIP, Universitas Islam Kalimantan MAB Banjarmasin. NIDN.1104017302

<sup>3</sup>Administrasi Publik,63201,FISIP, Universitas Islam Kalimantan MAB Banjarmasin. NIDN. 1118088901

Email: jihanmeliana9@gmail.com

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Implementasi Layanan Program Samsat Keliling di Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah Martapura, untuk mengetahui apa saja yang menjadi Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Layanan Program Samsat Keliling di Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah Martapura. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Metode pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi kepada informan yaitu: Kepala Seksi PKB/BBNKB, Petugas layanan Samsat Keliling UPPD Martapura serta masyarakat wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotornya di Samsat Keliling. Data yang diperoleh selanjutnya diolah dengan deskriptif kualitatif.

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa Implementasi Layanan Program Samsat Keliling di Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah Martapura berdasarkan indikator komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi dapat dilihat implementasi pelayanan sudah dikatakan sudah baik dalam penerapan dalam melayani masyarakat wajib pajak di Kabupaten Banjar, namun ada beberapa hambatan yang harus dicarikan solusinya agar implementasi layanan program Samsat keliling semakin baik lagi dari sebelumnya.

**Kata Kunci :** *implementasi, layanan, program, Samsat, keliling pengelolaan, pendapatan, daerah*

## ABSTRACT

*The aim of this research is to determine the Implementation of the Mobile Samsat Program at the Regional Revenue Management Unit of Martapura, and to identify the supporting factors and obstacles in the implementation of the Mobile Samsat Program at the Regional Revenue Management Unit of Martapura. The research method used a qualitative approach with a descriptive qualitative research type. Data collection methods included interviews and documentation with informants such as the Head of the PKB/BBNKB Section, Mobile Samsat service officers at the Regional Revenue Management Unit of Martapura, and taxpayers who paid vehicle taxes at the Mobile Samsat. The collected data was then processed descriptively qualitative.*

*The conclusion of this research show that the Implementation of the Mobile Samsat Program at the Regional Revenue Management Unit of Martapura, based on communication, resources, disposition, and bureaucratic structure indicators, indicates that the service implementation is considered good in serving taxpayers in the Banjar Regency. However, there are some obstacles that need to be addressed to improve the implementation of the Mobile Samsat program futher.*

**Keyword :** *implementation, service, program, mobile samsat, management, revenue, regional*

## **REFERENSI**

- Dedy Mulyadi. 2016. *Administrasi Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Mulyadi, D. 2016. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti untuk Pelayanan Publik* (H. T. Gedeona & M.Nurafandi (eds): Revisi Ket. Alfabeta CV.
- Mulyadi,m 2015. *Implementasi Organisasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2020. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Suharno. (2018). *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Ombak.
- Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Nomor 5 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah Provinsi Kalimantan Selatan
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak dan Retribusi Daerah