

**PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN  
BERMOTOR 1 TAHUNAN MELALUI WALKTHRU  
DI SAMSAT MANYAR KOTA SURABAYA**

**Elvin Chrisidan Tama**

Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik,  
[elvintama112@gmail.com](mailto:elvintama112@gmail.com);

**M. Kendry Widiyanto**

Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik,  
[kenronggo@untag-sby.ac.id](mailto:kenronggo@untag-sby.ac.id);

**ABSTRAK**

Kegiatan ini bertujuan untuk membantu dengan prosedur dalam melayani pembayaran wajib pajak kendaraan bermotor 1 Tahunan melalui Walkthru. Kegiatan ini menggunakan metode kegiatan berupa pengamatan, wawancara, dan tindakan. Dilengkapi dengan dokumentasi. Hasil kegiatan ini menunjukkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara. Peserta kegiatan mendapatkan arahan terkait kegiatan dari Kepala TU UPT Bapenda. Peserta melaksanakan kegiatan di Samsat Manyar dengan jam kerja sesuai yang berlaku di Samsat Manyar. Dengan kegiatan berupa pelayanan pajak dalam STNK yang perlu wajib dibayarkan, Pajak STNK Tahunan yang harus memperoleh pengesahan paraf dan dicap oleh pihak kepolisian dilakukan ketika pembayaran pajak kendaraan pada kolom yang tercetak di STNK (letaknya di sebelah kanan). Menurut peraturan pemerintah No 60 Tahun 2016 tentang jenis dan tarif atas Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) biaya administrasi perpanjangan STNK mengalami kenaikan. Kenaikan pada biaya administrasi ini dilakukan dengan maksud untuk meningkatkan kinerja sistem. Kesimpulan yang di dapat dalam kegiatan ini bahwa Pedoman Penyusunan SOP di lingkungan Samsat Manyar merupakan salah satu langkah dalam mendukung standar operasional prosedur, setiap pegawai dan pejabat dapat melaksanakan pekerjaannya dengan efisien, memberikan kemudahan dalam memantau hasil pekerjaan. Pedoman Penyusunan SOP ini akan selalu dievaluasi dan senantiasa bergerak dinamis sesuai dengan visi dan misi. Maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan kegiatan dari masing-masing tahapan prosedur sudah sesuai dengan SOP yang ada di Samsat Manyar kota Surabaya yang telah ditetapkan. Saran dari Penelitian ini Diharapkan pegawai Samsat Manyar untuk lebih meningkatkan sosialisasi mengenai bagaimana cara mengurus Pajak 1 Tahunan atau Administrasi lainnya, supaya masyarakat dapat mengetahui prosedur Pajak 1 Tahunan. Karena masih banyak masyarakat menggunakan jasa calo dalam melakukan Pajak 1 Tahunan, Sehingga mengeluarkan biaya yang bengkak.

**Kata kunci:** *Pelayanan Publik, Prosedur, Pajak*

## **A. PENDAHULUAN**

Dalam menyelenggarakan pemerintah, pelaksanaan pembangunan dan pembinaan masyarakat yang sebenar-benarnya dan diarahkan untuk mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat. Dalam rangka meningkatkan pelayanan telah ditetapkan sehingga perlu dilakukan penyesuaian atas peraturan pada Samsat Manyar dibidang pajak kendaraan. dengan ditetapkannya undang-undang merupakan salah satu upaya untuk mewujudkan otonomi daerah yang luas, nyata dan bertanggung jawab. Pembiayaan pemerintah dan pembangunan daerah yang berasal dari pendapatan asli daerah khususnya yang bersumber dari pajak yang perlu ditingkatkan, sehingga kemandirian daerah dalam hal pembiayaan penyelenggaraan pemerintah dapat terwujud.

Salah satu aspek penting dalam rangka mewujudkan birokrasi efektif, efisien, dan ekonomis adalah dengan menerapkan standar operasional prosedur pada seluruh proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan. Menurut Toman Sony Tambunan (2018) Standar Operasional Prosedur atau disingkat dengan SOP, adalah serangkaian instruksi yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggara administrasi pemerinatahan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.

Secara umum pajak adalah iuran kepada Negara (yang dapat dipaksakan) yang terhutang oleh yang wajib membayarkannya menurut peraturan-peraturan. Dengan tidak mendapat prestasi yang langsung dapat ditunjuk dan gunanya adalah untuk membangun pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas Negara yang menyelenggarakan pemerintah. Hal ini menunjukkan bahwa pajak adalah pembayaran wajib yang dikeluarkan berdasarkan undang-undang yang tidak dapat dihindari bagi yang berkewajiban, dan bagi mereka yang tidak mau membayar pajak dapat dilakukan paksaan untuk membayar pajak tersebut yang sebagaimana mestinya yang sudah ditetapkan oleh kantor pajak.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) merupakan salah satu sarana pengawasan pajak kendaraan bermotor yang memberikan kontribusi dalam penerimaan pajak negara, secara umum SAMSAT ini berfungsi untuk memberikan pelayanan dan pengawasan terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor. Pembayaran pajak merupakan perwujudan dari kewajiban kenegaraan dan peran serta wajib pajak untuk secara langsung dan bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakan yang digunakan untuk pembiayaan negara dan pembangunan nasional. Efeknya, tentu menambah pemasukan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Surabaya.

Pajak daerah memiliki peran penting dalam meningkatkan penerimaan, disamping pajak pemerintahan pusat. Pajak daerah memiliki berbagai jenis pajak mulai dari pajak provinsi hingga pajak kabupaten/kota. Pemungutan pajak daerah oleh pemerintahan daerah provinsi maupun kabupaten/kota diatur oleh Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Samsat Manyar mewajibkan warga untuk mengurus pembayaran pajak bermotor 1 Tahunan melalui pembayaran Walkthru, diselenggarakan dengan meningkatkan keadaan negara dan masyarakat agar pembayaran tepat waktu untuk alat pembuktian yang kuat sebagai warga negara yang taat membayar pajak. Wajib pajak membayar PKB bertujuan untuk memberikan kepastian hukum dan

perlindungan hukum terhadap pemilik kendaraan yang sah selain mempunyai STNK. Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Tahunan melalui Walkthru dapat dilakukan di Samsat Manyar sesuai tempat yang akan dituju. Pelayanan dapat dilakukan secara offline. Untuk prosedur mengurus Pelayanan pembayaran wajib pajak kendaraan bermotor 1 Tahunan melalui Walkthru dibutuhkan STNK, PBKP, dan KTP Asli.

Dengan adanya SOP, penyelenggara administrasi pemerintahan dapat berjalan dengan pasti sehingga berbagai bentuk penyimpangan dapat dihindari, atau bahkan meskipun terjadi penyimpangan, tetapi dapat ditemukan penyebabnya. Kondisi tersebut pada gilirannya membuat Kualitas Pelayanan kepada publik akan menjadi lebih baik. Sebagai suatu manual prosedur, SOP harus disusun agar dapat memenuhi kebutuhan penggunaannya secara spesifik atau khas karena kebutuhan-kebutuhan SOP tiap-tiap unit kerja tidak selalu sama.

Dengan adanya pajak sebagaimana yang telah ditetapkan oleh undang-undang yang dilaksanakan berdasarkan peraturan Kota Surabaya. Salah satu pendapatan pajak yang bersumber dari pajak kendaraan bermotor, oleh karena itu pembayaran pajak kendaraan bermotor harus memiliki prosedur yang jelas dan mudah agar masyarakat pun mudah memahaminya serta meningkatkan sosialisasi dengan berbagai media untuk membangun pengetahuan masyarakat dalam hal membayar pajak. Sehingga pelaksanaan pembayaran pajak bisa dilaksanakan dengan tertib sesuai yang diharapkan dan di pahami oleh wajib pajak.

Maka identifikasi permasalahan yang ditulis oleh peserta yaitu, pelayanan pembayaran wajib pajak kendaraan bermotor 1 Tahunan melalui Walkthru. Tujuan yang ingin dicapai dalam pesertaaan laporan pengabdian ini adalah untuk mengidentifikasi dan membantu melakukan pelayanan pembayaran wajib pajak kendaraan bermotor 1 Tahunan melalui Walkthru. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka praktik kegiatan di Samsat Manyar dengan Judul laporan “Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor 1 Tahunan Melalui Walkthru Di Samsat Manyar Kota Surabaya”

## **B. METODE PELAKSANA**

### **Kegiatan yang dilakukan saat Kegiatan**

Kegiatan dilaksanakan di Samsat Manyar Kota Surabaya selama dua bulang setengah, dari tanggal 5 Agustus – sampai dengan 13 Oktober 2022, bertugas membantu di departemen keuangan. Jam masuk kantor atau jam kerja seperti kantor-kantor formal lainnya, yaitu jam delapan. Mulai masuk kantor pada pukul 08.00 WIB dan pulang pukul 14.00 WIB.

Sebelum pelaksanaan kegiatan peserta harus memenuhi dan mematuhi segala peraturan dan tata tertib yang berlaku pada Samsat Manyar. Adapun tugas-tugas yang harus dilaksanakan selama kegiatan adalah sebagai berikut :

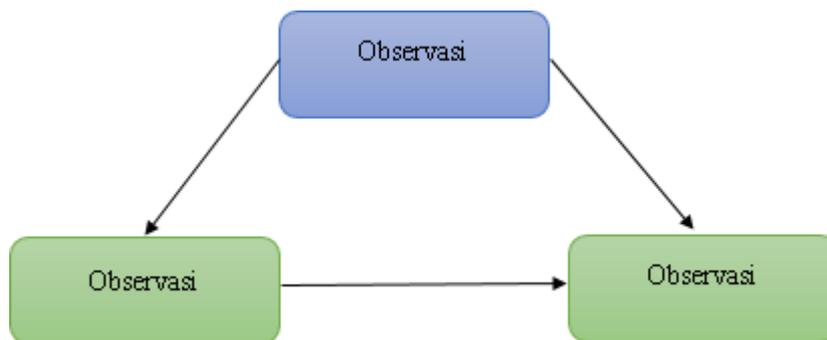
1. Memilah Notic Pajak
2. Memberi Stempel pada setiap Dokumen, seperti E-Samsat, Giro, EDC, B IX a, BKU
3. Mengurutkan dokumen pertanggal dan perbulan
4. Melakukan pengarsipan setiap tahun di Gudang Arsip
5. Merapikan dokumen pengarsipan

6. Memberi Stempel pada Kitir Bank Jatim

Selama kegiatan peserta juga harus beradaptasi dan menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja yang ada, baik aktivitas dan lingkungan kerja maupun individu yang berada di lingkungan kerja. Dengan beradaptasi dan bantuan dari pembimbing dan pegawai yang ada, peserta dapat melaksanakan tugas dan beraktivitas yang diberikan oleh pembimbing dengan sebaik-baiknya.

**Metode yang dilakukan saat Kegiatan**

Metode yang digunakan dalam kegiatan ini meliputi empat hal yaitu: Metode observasi, melakukan pengamatan secara langsung dalam setiap kegiatan selama di Samsat Manyar untuk memperoleh identifikasi persoalan; Metode dokumentasi, kegiatan ini ditunjukkan sebagai bukti mengikuti program dan laporan harian selama pelaksanaan kegiatan; Metode pengumpulan data, mengumpulkan dan mencatat hasil pada pelaksanaan kegiatan.



**C. HASIL PELAKSANAAN DAN PEMBAHASAN**

Bapenda telah membuka Program kegiatan bagi peserta dari kampus, peserta di tempatkan di Samsat Manyar untuk masa orientasi selama 50 Hari yaitu 05 Agustus – 13 Oktober 2022. Setelah berakhirnya masa orientasi, peserta ditempatkan di Samsat Manyar dibagian keuangan yaitu tugasnya antara lain memilah notaris pajak dalam pelayanan mengenai Pelayanan pembayaran wajib pajak kendaraan bermotor 1 Tahunan melalui Walkthru.

Pada tanggal 05 Agustus 2022, peserta menemui Ibu Hertiwi selaku Kepala TU UPT Bapenda untuk mendapatkan arahan terkait kegiatan praktik kegiatan. Peserta melaksanakan praktik kegiatan di Samsat Manyar dengan jam kerja sesuai yang berlaku di Samsat Manyar.

Kemudian peserta disambut dengan ramah oleh Pak Arif selaku Kepala Samsat, dan Bu Titik bagian keuangan di Samsat Manyar, yang juga menjadi pembina peserta selama pelaksanaan praktik kegiatan. Kemudian peserta dijelaskan tugas dari Pelayanan pembayaran wajib pajak kendaraan bermotor 1 Tahunan melalui Walkthru di Samsat Manyar bagaimana memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Selama kegiatan praktik kegiatan berlangsung, peserta mengimplementasikan ilmu dan pengetahuan yang peserta dapatkan di kampus yang berkaitan dengan bagaimana menciptakan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat, salah satunya adalah melayani masyarakat dengan adil tanpa

memandang strata sosial. Selain itu, pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan agar dalam pelaksanaannya tidak terjadi ketimpangan. Dengan menerapkan beberapa hal tersebut, peserta dapat turut membantu di Samsat Manyar dalam menciptakan pelayanan publik yang baik.

Perlu diketahui bahwa pajak dalam STNK yang perlu wajib dibayarkan, adalah Pajak STNK Tahunan yaitu sebuah pengesahan yang diparaf dan dicap oleh pihak kepolisian yang dilakukan ketika pembayaran pajak kendaraan pada kolom yang tercetak di STNK (letaknya di sebelah kanan). Menurut peraturan pemerintah No 60 Tahun 2016 tentang jenis dan tarif atas Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) biaya administrasi perpanjangan STNK mengalami kenaikan. Kenaikan pada biaya administrasi ini dilakukan dengan maksud untuk meningkatkan kinerja sistem.

#### **Pelayanan pembayaran wajib pajak kendaraan bermotor 1 Tahunan melalui Walkthru**

1. Kunjungi samsat terdekat domisil anda
2. Isi formulir perpanjangan STNK yg tersedia di loket maupun bagian informasi di gerai Samsat
3. Serahkan formulir yang sudah diisi lengkap dengan persyaratan ke petugas
4. Tunggu sebentar samapain nama di panggil oleh petugas
5. Ambil lembar pajak yg di berikan oleh petugas dan segera datang ke loket pembayaran pajak motor
6. Petugas akan memberikan STNK yang di sahkan sebagai bukti pembayaran pajak motor

#### **Hasil Analisis Pelaksanaan Kegiatan**

##### **Pelayanan Publik**

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 mengartikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pada Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2010, definisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sementara itu yang dimaksud dengan instansi pemerintah adalah Kementrian, Lembaga, Pemerintah Daerah, termasuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Miliki Daerah (BUMD), dan Badan Layanan Umum (BLU).

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) merupakan salah satu sarana pengawasan pajak kendaraan bermotor yang memberikan kontribusi dalam penerimaan pajak negara, secara umum SAMSAT ini berfungsi untuk memberikan pelayanan dan pengawasan terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor. Pembayaran pajak merupakan perwujudan dari kewajiban kenegaraan dan peran serta wajib pajak untuk secara langsung dan bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakan yang digunakan untuk pembiayaan negara

dan pembangunan nasional. Efeknya, tentu menambah pemasukan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Surabaya..

### **Standart Operasional Prosedur Adminitrasi Pemerintahan**

#### **Pengertian dan Manfaat**

Dasar hukum untuk penyusunan Standar Operasional Prosedur Adminitrasi Pemerintahan (SOP AP) adalah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012. Dalam peraturan tersebut, Standart Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan diartikan sebagai standart operasional prosedur dari berbagai proses penyelenggaraan administrasi pemerintah yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Administrasi pemerintahan adalah pengelolaan proses pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintahan yang dijalankan oleh organisasi pemerintah.

Lebih lanjut, dalam peraturan tersebut disebutkan bahwa manfaat dari Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan yaitu sebagai berikut :

1. Sebagai standardisasi cara yang dilakukan aparatur dalam menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tugasnya.
2. Mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan oleh seorang aparatur atau pelaksanaan dalam melaksanakan tugas
3. Meningkatkan akuntabilitas
4. Memastikan pelaksanaan tugas penyelenggaraan pemerintah dapat berlangsung dalam berbagai situasi
5. Menjamin konsistensi pelayanan kepada masyarakat, baik dari sisi mutu, waktu, dan prosedur.

#### **Prinsip SOP AP**

Prinsip-prinsip penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan terdiri atas dua yaitu : ‘Prinsip Penyusunan’, dan “Prinsip Pelaksanaan”.

1. Prinsip Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan yaitu sebagai berikut :
  - a. Kemudahan dan kejelasan. Prosedur-prosedur yang distandarkan harus dapat dengan mudah dimengerti dan diterapkan oleh semua aparatur bahkan bagi seseorang yang sama sekali baru dalam pelaksanaan tugasnya.
  - b. Efisiensi dan efektivitas. Prosedur-prosedur yang distandarkan harus merupakan prosedur yang paling efisien dan efektif dalam proses pelaksanaan tugas
  - c. Keselarasan. Prosedur-prosedur yang distandarkan harus selaras dengan prosedur-prosedur lain yang terkait
  - d. Keterukuran. Output dari prosedur-prosedur yang distandarkan mengandung standar kualitas atau mutu baku tertentu yang dapat dikukur penapaian keberhasilannya.
  - e. Dinamis. Prosedur-prosedur yang distandarkan harus dengan cepat dapat disesuaikan dengan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan yang berkembang dalam penyelenggaraan administratif pemerintahan.

- f. Berorientasi pada pengguna atau pihak yang dilayani. Prosedur-prosedur yang distandarkan harus mempertimbangkan kebutuhan pengguna (customer's needs) sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pengguna.
  - g. Kepatuhan hukum. Prosedur-prosedur yang distandarkan harus memenuhi ketentuan dan peraturan-peraturan pemerintah yang berlaku.
  - h. Kepastian hukum. Prosedur-prosedur yang distandarkan harus ditetapkan oleh pimpinan sebagai sebuah produk hukum yang ditaati, dilaksanakan, dan menjadi instrumen untuk melindungi aparatur atau pelaksanaan dari kemungkinan tuntutan hukum.
2. Prinsip Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan yaitu sebagai berikut :
- a. Konsisten. SOP AP harus dilaksanakan secara konsisten dari waktu ke waktu, oleh siapapun dan dalam kondisi yang relatif sama oleh seluruh jajaran organisasi pemerintahan
  - b. Komitmen. SOP AP harus dilaksanakan dengan komitmen penuh dari seluruh jajaran organisasi, dari tingkatan yang paling rendah dan tertinggi
  - c. Perbaikan berkelanjutan. Pelaksanaan SOP AP harus terbuka terhadap penyempurnaan-penyempurnaan untuk memperoleh prosedur yang benar-benar efisien dan efektif
  - d. Mengikat. SOP AP harus mengikat pelaksanaan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan prosedur standar yang telah ditetapkan
  - e. Seluruh unsur memiliki peran penting. Seluruh aparatur melaksanakan peran-peran tertentu dalam setiap prosedur yang distandarkan.
  - f. Terdokumentasi dengan baik. Seluruh prosedur yang telah distandarkan harus didokumentasikan dengan baik, sehingga dapat selalu dijadikan acuan atau referensi bagi setiap pihak-pihak yang memerlukan

#### **Jenis SOP AP**

Dalam kegiatan penyelenggaraan pemerintahan, dikenal beberapa jenis Standar Operasional Prosedur, yaitu sebagai berikut :

1. SOP berdasarkan sifat kegiatan.

SOP berdasarkan sifat kegiatan dapat dibedakan menjadi dua bentuk, yaitu sebagai berikut :

#### **SOP Teknis**

Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2011, disebutkan bahwa SOP Teknis adalah standar prosedur yang sangat rinci dan bersifat teknis. SOP teknis ini pada umumnya dirincikan dengan Pertama, pelaksanaan kegiatan berjumlah satu orang atau satu kesatuan tim kerja atau satu jabatan meskipun dengan pemangku yang lebih dari satu. Kedua berisi langkah rinci atau cara melakukan pekerjaan atau langkah detail pelaksanaan kegiatan.

SOP teknis banyak digunakan pada bidang-bidang yang menyangkut pelaksana tunggal yang memiliki karakteristik yang relatif sama dan dengan peran yang sama lupa, antara lain dalam bidang teknik, seperti perkaitan kendaraan bermotor, pemeliharaan kendaraan, pengoperasian alat-alat, dan lainnya.

#### **SOP Administratif**

Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011, disebutkan bahwa SOP Administratif adalah standar prosedur yang diperuntukkan bagi jenis-

jenis pekerjaan yang bersifat administratif. SOP Administratif adalah prosedur standar yang bersifat umum dan tidak rinci dari kegiatan yang dilakukan oleh lebih dari satu orang aparatur atau pelaksana dengan baik lebih dari satu peran atau jabatan. SOP Administratif ini pada umumnya memiliki ciri sebagai berikut:

1. Pertama, pelaksana kegiatan berjumlah banyak atau lebih dari satu aparatur atau lebih dari satu jabatan dan bukan merupakan satu kesatuan yang tunggal
2. Kedua, berisi tahapan pelaksanaan kegiatan atau langkah-langkah pelaksanaan kegiatan yang bersifat makro ataupun mikro yang tidak menggambarkan cara melakukan kegiatan

**Tujuan SOP**

1. Supaya keseluruhan praktik kegiatan disetiap Satuan Kerja Perangkat Daerah/Instansi Pemerintah/Kementerian dapat dilaksanakan secara optimal dan berkualitas.
2. Sebagai pemandu kegiatan dari awal hingga akhir.
3. Menjaga konsistensi dan tingkat kinerja dari masing-masing instansi Pemerintah.
4. Memahami dengan jelas peran dan fungsi dari tiap-tiap posisi dalam organisasi
5. Menjelaskan jenjang atau alur tugas, wewenang dan tanggung jawab dari masing-masing personel didalam organisasi
6. Melindungi satuan kerja atau instansi pemerintah dari tingkat kesalahan administrasi lainnya.
7. Meminimalisasi kesalahan atau kegagalan.

**Fungsi SOP**

1. Melancarkan berbagai tugas dari masing-masing individu/pegawai di dalam organisasi.
2. Sebagai landasan hukum dalam mengantisipasi terjadinya penyimpangan yang tidak diinginkan.
3. Membantu dalam mengidentifikasi berbagai hambatan-hambatan dalam pelaksanaan pekerjaan.
4. Mendisiplinkan semua pegawai dalam melakukan pekerjaan.
5. Sebagai pedoman dalam pelaksanaan pekerjaan yang bersifat rutinitas.
6. Memudahkan dan menjelaskan proses suatu kegiatan oleh semua pihak yang berkepentingan didalam organisasi.

Pada Samsat Manyar terdapat Standar Operasional Prosedur (SOP), yang telah dibuat dan dijalankan, yaitu sebagai berikut:

**Tabel: SOP PAJAK 1 TAHUNAN**

Nomor SOP	KB. SAMSAT JAWA TIMUR / SOP / 2020 / 26
Tgl. Pengesahan	2 Januari 2020
Disahkan oleh	Tim Pembina Samsat Provinsi Jawa Timur
Nama SOP	Perpanjangan Masa Laku STNK (5 Tahunan)

No	Uraian Kegiatan	Kelengkapan	Keterangan
1.	Pemilik	<input type="checkbox"/> Dokumen Ranmor	<input type="checkbox"/> Persyaratan sesuai

	Kendaraan Bermotor /Wajib Pajak menyerahkan Dokumen persyaratan.	(BPKB, STNK asli)	dengan proses Regident Ranmor yang diajukan
2.	Petugas Locket 1 (Pokja Pendaftaran) melakukan penelitian Dokumen Persyaratan	<input type="checkbox"/> Kendaraan bermotor	Nomor antrian yang tertera nomor registrasi kendaraan dan jenis proses yang akan dilakukan
3.	Petugas Locket 1 (Pokja Pendaftaran) melakukan perekaman data berdasarkan berkas pendaftaran yang telah diteliti.		
4.	Petugas Locket 1 (Pokja Penetapan) menetapkan besaran PKB, SWDKLLJ dan/atau Parkir berlangganan dan dicetak dalam Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD)	Berkas Pendaftaran (Data Pendaftaran)	<input type="checkbox"/> Penetapan besaran PKB, SWDKLLJ dan/atau Parkir berlangganan berdasarkan Jenis, Merk, Type, Tahun Buat, Silinder Mesin, Nilai Jual Kendaraan Bermotor (NJKB), Bobot Kendaraan, Bentuk/Fungsi, Warna Plat, Alamat Pemilik dan Urutan Kepemilikan/ Progresif <input type="checkbox"/> Penetapan besaran PKB, SWDKLLJ dan/atau Parkir berlangganan dilakukan secara deskresi melalui sistem komputerisasi; <input type="checkbox"/> Data Penetapan melalui

			<p>koreksi Administrator; Pelayanan (ADPEL) PKB dan BBNKB;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> SKPD diarsip</li> </ul> <p>Petugas Loker 1 (Pokja Penetapan);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Berkas Pendaftaran selanjutnya diserahkan kepada petugas Loker 2 (Pokja Pembayaran).</li> </ul>
5.	<p>Petugas Loker 2 (Pokja Pembayaran) menginformasikan kepada Pemilik Kendaraan Bermotor /Wajib Pajak tentang besaran PKB, SWDKLLJ dan/atau Parkir berlangganan;</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Berkas Pendaftaran (Data Pendaftaran);</li> <li><input type="checkbox"/> Data Penetapan besaran PKB, SWDKLLJ dan/atau Parkir berlangganan;</li> </ul>	
6.	<p>Pemilik Kendaraan Bermotor /Wajib Pajak menyerahkan uang pembayaran PKB, SWDKLLJ dan/atau Parkir berlangganan;</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Informasi besaran PKB, SWDKLLJ dan/atau Parkir berlangganan yang harus dibayar;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Pembayaran dapat dilakukan secara Tunai atau Non Tunai;</li> <li><input type="checkbox"/> Pembayaran Non Tunai dilakukan melalui mesin EDC sesuai mekanisme pada “SOP Penerimaan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Dan SWDKLLJ Dan/Atau Parkir Berlangganan Melalui Mesin Elektronik Data Capture (EDC)”.</li> </ul>

9.	Petugas bank menerima Uang Pembayaran dan mencetak Bukti Pembayaran PKB serta SWDKLLJ dan/atau Parkir Berlangganan;	Informasi besaran PKB, SWDKLLJ dan/atau Parkir berlangganan yang harus dibayar;	<input type="checkbox"/> Asli Bukti pembayaran PKB , SWDKLLJ dan/atau Parkir Berlangganan diberikan kepada wajib pajak/pemohon; <input type="checkbox"/> Tindakan Bukti pembayaran PKB , SWDKLLJ dan/atau Parkir Berlangganan diarsip Petugas Loker 2 (Pokja Pembayaran); <input type="checkbox"/> Berkas Pendaftaran selanjutnya diserahkan kepada petugas Loker 2 (Pokja Penyerahan)
10.	Petugas Loker 2 (Pokja Penyerahan) menyerahkan Berkas Penyerahan p kepada Pemilik Kendaraan Bermotor /Wajib Pajak.	Berkas Penyerahan Berkas arsip	<input type="checkbox"/> Berkas Penyerahan terdiri atas Identitas diri dan STNK, Bukti pembayaran PKB, SWDKLLJ dan/atau Parkir Berlangganan serta Sticker Kartu Dana SWDKLLJ; <input type="checkbox"/> Sticker Kartu Dana SWDKLLJ disediakan oleh PT. Jasa Raharja;
11.	Pemilik Kendaraan Bermotor /Wajib Pajak	<input type="checkbox"/> Informasi pengambilan Berkas Penyerahan; <input type="checkbox"/> Berkas Penyerahan	

	menerima Berkas Penyerahan	<input type="checkbox"/> Berkas arsip.	
--	----------------------------	--	--

#### **D. KESIMPULAN DAN SARAN**

##### **Kesimpulan**

Berdasarkan uraian tentang Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor 1 Tahunan Melalui Walkthru di Samsat Manyar Kertoarjo Kota Surabaya diatas, bahwa Pedoman Penyusunan SOP dilingkungan Samsat Manyar merupakan salah satu langkah dalam mendukung pelaksanaan reformasi birokrasi dengan standar operasional prosedur, setiap pegawai dan pejabat dapat melaksanakan pekerjaannya dengan efisien, memberikan kemudahan dalam memantau hasil pekerjaan.

Pedoman Penyusunan SOP ini akan selalu dievaluasi dan senantiasa bergerak dinamis sesuai dengan visi dan misi. Dengan dikeluarkannya Pedoman Penyusunan SOP ini, diharapkan setiap unit kerja di Samsat dapat membuat standar operasional prosedur sebagai standar cara yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga memberikan kepastian dan keseragaman dalam proses pelaksanaan suatu tugas dalam meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat. pada prosedur pelayanan di Samsat peserta simpulkan sebagai berikut:

Prosedur Pajak Kendaraan Bermotor 1 Tahunan di Samsat Manyar Kertoarjo Kota Surabaya terdapat delapan tahapan prosedur yaitu:

1. Kunjungi samsat terdekat domisil anda
2. Isi formulir perpanjangan STNK yg tersediadi loket maupun bagian informasi di gerai Samsat
3. Serahkan formulir yang sudah diisi lengkap dengan persyaratan ke petugas
4. Tunggu sebentar samapain nama di panggil oleh petugas
5. Ambil lembar pajak yg di berikan oleh petugas dan segera datang ke loket pembayaran pajak motor
6. Petugas akan memberikan STNK yang di sahkan sebagai bukti pembayaran pajak motor

Dengan adanya tahapan prosedur tersebut, pemohon dapat lebih mudah dalam melakukan pembayaran pajak di Samsat Manyar. Maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan kegiatan dari masing-masing tahapan prosedur sudah sesuai dengan SOP yang ada di Samsat Manyar kota Surabaya yang telah ditetapkan. Sehingga pencapaian tujuan dari organisasi dapat berjalan dengan lancar.

##### **Saran**

Diharapkan pegawai Samsat Manyar untuk lebih meningkatkan sosialisasi mengenai bagaimana cara mengurus Pajak 1 Tahunan atau Administrasi lainnya, supaya masyarakat dapat mengetahui prosedur Pajak 1 Tahunan. Karena masih banyak masyarakat menggunakan jasa calo dalam melakukan Pajak 1 Tahunan. Sehingga mengeluarkan biaya yang bengkak. Hal itu mengakibatkan masyarakat berpikir bahwa dalam melakukan pelayanan pemerintah menghabiskan banyak

uang, padahal tidak. Serta sistem komputer dapat ditingkatkan agar saat pelayanan tidak ada gangguan yang menyebabkan pelayanan tertunda.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Pemerintah Pusat dan daerah. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang "*Pengertian Pelayanan Publik*".
- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Undang-Undang No. 7 Tahun 2010 tentang "*Reformasi Birorasi dalam Pelayanan Publik*"
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. Undang-Undang No.35 Tahun 2012 tentang "*Pengertian SOP*".
- Peraturan Menteri dalam Negeri. Undang-Undang No. 25 Tahun 2011, "*Pengertian SOP Teknis*".
- Tambunan Sony Toman, (2018), *SOP Standar Operasional ProsedurInstansi Pemerintah*", Bandung: Yrama Widya viii + 168hlm.