



## PATOLOGI MANAJEMEN PELAYANAN SEKTOR PUBLIK DALAM PROGRAM PEMUTIHAN SURAT KENDARAAN BERMOTOR DI PROVINSI LAMPUNG (Studi Pada SAMSAT Lampung Tengah)

Pindo Riski Saputra<sup>1</sup>, Octavia Aspriani<sup>2</sup>, Muhammad Aden Saputra<sup>3</sup>

STISIPOL Dharma Wacana Metro<sup>1</sup>, Universitas Lampung<sup>2</sup>, Biro Hukum Pemerintah Provinsi Lampung<sup>3</sup>

Penulis Korespondensi: octaviaaspriani95@gmail.com

---

### Informasi Artikel

#### Article History;

Submitted: 08-04-2022

Accepted: 25-06-2022

Published: 05-07-2022

#### Kata Kunci :

Patologi; Pelayanan;  
Pajak; SAMSAT

#### Keyword :

Pathology; Service; Tax;  
SAMSAT

---

### Abstrak

Keterlibatan pemerintah daerah dalam kesuksesan pembangunan harus mampu bersinergi dengan baik dengan pemerintah pusat, Penyakit administrasi atau yang dalam hal ini disebut sebagai patologi menjadi suatu variable yang melekat pada buruknya tatanan pengelolaan system administrasi, buruknya manajemen pelayanan kepada masyarakat, tentu hal tersebut sangat menyimpang dari nilai-nilai dan kaidah dasar dari suatu proses implementasi kebijakan dalam mengoptimalkan manajemen pelayanan publik, dimana dalam hal ini kebijakan yang telah dibuat demikian rupa harus disukseskan dengan tahapan implementasi yang baik, oleh karena itu pemahaman terhadap masalah patologi administrasi dapat menjadi suatu landasan perbaikan administrasi. Penelitian ini adalah menganalisis data-data skunder yang telah didapatkan serta membandingkan dengan teori dan sistem administrasi yang baik. Hasil analisis dan pembahasan memunculkan beberapa poin evaluasi penting dalam menyelesaikan patologi administrasi pelayanan SAMSAT diantaranya adalah Meningkatkan system pelayanan terpadu, Memaksimalkan fungsi pengawasan dan komitmen ASN dengan pelaporan data secara online, melakukan pelayanan aduan langsung dari masyarakat, serta membentuk tim satuan tugas pengawasan pelayanan.

---

### Abstract

*The involvement of local governments in the success of development must be able to synergize well with the government, administrative disease or what in this case is referred to as pathology becomes a variable that is inherent in poor management arrangements, poor management of services to the community, of course this is very deviating from the values and norms the basis of a policy implementation process in optimizing public services, where in this case the policies made must be successful with good implementation stages, because an understanding of administrative problems can be the foundation of administration. This study is to analyze the secondary data that has been obtained and compare it with the theory and a good administrative system. The results of the analysis and discussion raise several important evaluation points in completing SAMSAT administrative services, including improving the quality of integrated services, maximizing the supervisory function and ASN commitment by reporting data online, providing direct complaints from the public, and establishing a service supervision task force.*

## PENDAHULUAN

Pembangunan nasional merupakan salah satu upaya pemerintah dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat, pembangunan nasional pada suatu negara dimulai dari meningkatkan taraf hidup masyarakat dengan memaksimalkan sumber daya manusia (SDM) untuk dapat mampu berdaya guna, hingga perbaikan sistem penyelenggaraan kegiatan negara dapat berjalan dengan baik. Pembangunan adalah salah satu cara untuk melakukan perubahan negara kearah yang lebih baik dari keadaan sebelumnya, upaya pembangunan nasional merupakan proses yang direncanakan secara sadar agar tercapai sesuai dengan tujuan berdasarkan norma norma dan aturan tertentu menuju perubahan kearah yang lebih baik. "pembangunan dapat diartikan sebagai upaya pencapaian aspirasi yang dilakukan negara sesuai dengan hukum yang berlaku atau dalam tatanan kelembagaan atau budaya yang guna perbaikan menyeluruh" (Mahadiansar, 2020).

Partisipasi dalam mendukung pembangunan nasional tidak hanya terpaku pada pemerintah namun keberadaan stakeholder dalam setiap lapisan, sangat menentukan kesuksesan pembangunan nasional, dalam hal ini keterlibatan pemerintah daerah harus mampu bersinergi dengan baik dengan pemerintah pusat dalam sekala pembangunan nasional, oleh sebab itu dalam pelaksanaan percepatan pembangunan nasional maka harus didukung dengan perekonomian dari pendapatan nasional. Kinerja perekonomian dalam suatu negara pada periode tertentu dapat diukur melalui indikator penting yaitu adalah faktor pendapatan nasional. "Pendapatan nasional mencerminkan terjadinya alokasi yang efisien secara makro yang merupakan nilai output nasional yang dihasilkan oleh sebuah perekonomian pada suatu periode tertentu" (Hamza & Agustien, 2019).

Pendapatan nasional salah satunya sangat didukung dengan pendapatn pajak Negara, dimana dalam hal ini pajak merupakan salah satu sumber aset pendapatan nasional yang memiliki tingkat pendapatan yang tinggi, dari pendapat sumber jenis pajak diantaranya diatur dalam (UUD) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 menjelaskan terkait tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah yang menyatakan bahwa bahwa Pajak Daerah terbagi atas Pajak Provinsi dan Pajak Kabupaten/Kota. Setiap Provinsi atau Kabupaten/Kota diberikan kewenangan untuk tidak memungut salah satu atau beberapa jenis pajak yang telah diatur dalam Undang-Undang tersebut jika potensi dari Provinsi atau Kabupaten/Kota tersebut dianggap kurang memadai, sebaliknya pemerintah daerah juga dapat menggali potensi dari Provinsi atau Kabupaten/Kota tersebut dengan menetapkan pajak atau retribusi selain dari yang telah ditetapkan dalam Undang-Undang, sepanjang memenuhi kriteria yang ditetapkan oleh Pemerintah Daerah. Berdasarkan Undang-Undang No 28 tahun 2009 yang mengemukakan bahwa Pemerintah daerah menjalankan otonomi daerah dalam upaya pemberdayaan daerah dalam pengambilan keputusan daerah secara lebih leluasa untuk mengelola sumberdaya yang dimiliki sesuai dengan kepentingan, prioritas, dan potensi daerah itu sendiri. Undang-Undang No 28 tahun 2009 juga berkaitan dengan pajak daerah dan retribusi daerah, (Undang-Undang No 28 Th, 2009).

Pajak kendaraan bermotor adalah salah satu jenis pajak yang dipungut daerah yang dilakukan oleh Dinas Pendapatan Daerah melalui Kantor Bersama SAMSAT sebagai salah satu sumber penerimaan pajak yang memiliki potensial guna melakukan pemungutan pajak, dimana kantor bersama Samsat memiliki kewenangan dan tanggungjawab dalam jumlah pendapatan wajib pajak kendaraan yang terus mengalami peningkatan setiap tahunnya. dalam hal ini tentu dipengaruhi seiring dengan banyaknya pengguna dan pemilik kendaraan bermotor. Fenomena peningkatan kepemilikan kendaraan bermotor tersebut tentu menjadi salah satu hal yang akan berdampak positif bagi pendapatan pajak daerah, pada setiap kenaikan jumlah pendapatan pajak kendaraan bermotor di Kantor Kantor Bersama Samsat. Namun pada kenyataannya, secara keseluruhan pendapatan pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama Samsat belum sepenuhnya dapat terealisasi dengan mudah. Hal tersebut dilatarbelakangi perilaku kepatuhan wajib pajak yang tidak segera melunasi pajak terutangya meskipun telah melewati masa pajak

yang ditetapkan pada Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK). “Kepatuhan pajak adalah suatu sikap terhadap fungsi pajak, berupa konstelasi dari komponen kognitif, efektif, dan konatif yang berinteraksi dalam memahami, merasakan dan berperilaku terhadap makna dan fungsi pajak”.(Ketut Evi Susilawati, 2018)

Kondisi tersebut mendorong Pemerintah untuk melakukan penerapan pemutihan, penerapan program pemutihan pajak kendaraan bermotor salah satunya adalah dengan melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat akan pentingnya untuk memiliki kendaraan dengan kepemilikan pribadi dan dengan didukung oleh keringanan dan kemudahan dalam mengurus kepemilikan kendaraan bermotor, dengan mekanisme seperti ini masyarakat dapat didata sesuai dengan kepemilikan barangnya sendiri. Kebijakan pemutihan pajak kendaraan bermotor diharapkan mampu mendukung penerapan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor. Penerimaan dari PKB berpotensi besar meningkatkan pendapatan pajak pada suatu daerah seiring dengan bertambahnya kebutuhan masyarakat atas kendaraan bermotor. Perpajakan Daerah. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, selain dari Pajak Kendaraan Bermotor kewenangan daerah juga dibagi atas dua jenis yakni pajak provinsi dan pajak kabupaten. Pajak provinsi terdiri atas pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak air permukaan, dan pajak rokok. Sementara pajak kabupaten terdiri atas pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, pajak reklame, pajak penerangan jalan, pajak mineral bukan logam dan batuan, pajak parkir, pajak sarang burung walet, pajak bumi dan bangunan perdesaaan dan perkotaan, dan bea perolehan hak atas tanah dan bangunan.( Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009).

Penerapan pemutihan pajak kendaraan yang diterapkan pada pemerintah daerah adalah salah satu bentuk kebijakan daerah dalam menjalankan otonomi daerah dalam upaya pemberdayaan daerah dalam pengambilan keputusan daerah secara lebih leluasa untuk mengelola sumberdaya yang dimiliki sesuai dengan kepentingan, prioritas, dan potensi daerah itu sendiri. Salah satunya pada Undang-Undang No 28 tahun 2009 yang berkaitan dengan pajak daerah dan retribusi daerah. Pemerintah daerah akan berusaha meningkatkan pendapatan dengan memaksimalkan pajak daerah, yaitu seperti Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Hal inilah yang juga dilakukan oleh Gubernur Lampung dalam rangka menarik minat wajib pajak dan meringankan beban wajib pajak. ( Peraturan Gubernur Provinsi Lampung No 14 tahun 2021 ).

Pembayaran pemutihan pajak kendaraan bermotor dapat dilakukan diseluruh kantor SAMSAT di provinsi Lampung, melalui program pemutihan pajak tersebut, para pemilik kendaraan wajib pajak tidak dikenakan denda, dengan pemutihan pajak kendaraan bermotor diharapkan akan meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Provinsi Lampung dari sektor pajak kendaraan, selain itu akan meringankan masyarakat dalam melakukan mutasi kendaraan, bea balik nama gratis, dan apabila pajaknya menunggak tidak dikenakan dendanya, melainkan membayar pokoknya saja. Namun dalam pelaksanaannya kebijakan pemutihan pajak kendaraan bermotor khusus R4 mendapatkan respon beragam dari masyarakat, dimana dalam kebijakan tersebut salah satunya ialah mengenai pemutihan pajak kendaraan bermotor R4, kebijakan tersebut merupakan salah satu kebijakan yang telah dipertimbangkan sebelumnya. Kebijakan ini memang menuai banyak komentar ditengah-tengah masyarakat. Berbicara mengenai golongan kendaraan bermotor R4/Mobil, tentu saja sangat beragam. Baik dari merk, jenis, tipe, dan tahun pembuatan di negara produsen yang sama. Proses pemutihan pajak kendaraan bermotor R4 di provinsi Lampung merupakan proses pemberian pembebasan bea balik nama kendaraan bermotor terutama yang berasal dari luar provinsi Lampung. Seperti yang kita ketahui bahwa provinsi lampung merupakan daerah transit dari pulau Jawa dan Sumatera serta menjadi persinggahan dari aktivitas bisnis. Tidak menutup kemungkinan bahwa kendaraan bermotor R4 yang ada di Lampung berasal dari luar Lampung.Dengan demikian otomatis, pembayaran pajak disesuaikan dengan plat kendaraan bermotor tersebut.(Peraturan Gubernur No 14 Tahun 2021). Implementasi terkait kebijakan pemutihan pajak kendaraan bermotor tersebut harus

mendukung pembangunan nasional dalam pendapatan pajak, oleh sebab itu dalam pelaksanaan percepatan pembangunan nasional maka harus didukung dengan perekonomian dari pendapatan nasional. Kinerja perekonomian dalam suatu negara pada periode tertentu dapat diukur melalui indikator penting yaitu adalah faktor pendapatan nasional. Oleh karena itu patologi yang mengganggu jalannya komitmen organisasi harus menjadi elemen yang penting untuk di amati, patologi administrasi diibaratkan proses pengamatan mendalam tentang penyakit didalam administrasi agar menjadi suatu pegangan dalam penentuan obat administrasi sebagai upaya dalam mewujudkan tata pengelolaan yang baik sebagaimana yang ada pada konsep goodgovernance.

## **METODE**

Metode penelitian yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif kualitatif. Pendekatan kualitatif difokuskan kepada teori-teori substantif dan formal serta kejadian-kejadian yang ada dan diakui kebenarannya. Penulisan dengan menggunakan metode ini bertujuan untuk dapat mendeskripsikan masalah yang dikaji dengan akurat mengenai fakta dan sebab dari fenomena yang diamati. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah data sekunder yang dilakukan dengan mengambil data dari berbagai jurnal penelitian dan data sekunder dari pemerintah serta berita-berita yang dipublish. Data yang terkumpul tersebut akan dianalisis dan dideskripsikan secara rinci di setiap bagian artikel ini. Data yang sudah dianalisis akan dikomparatifkan atau dibandingkan antara kajian satu dengan kajian lainnya. Metode yang dilakukan dikonfirmasi dengan tujuan penguatan data, dengan melakukan pengamatan atau observasi langsung pada lingkungan kerja SAMSAT Lampung Tengah.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **a. Patologi Administrasi Manajemen Pelayanan**

Patologi Birokrasi Risman Umar (2008) mendefinisikan bahwa patologi birokrasi adalah penyakit atau bentuk perilaku birokrasi yang menyimpang dari nilai-nilai etis, aturan-aturan dan ketentuan-ketentuan perundang-undangan serta norma-norma yang berlaku dalam birokrasi. Selanjutnya Siagian (1994) menyatakan bahwa patologi birokrasi menyatakan bahwa pentingnya patologi ialah agar diketahui berbagai jenis penyakit yang mungkin diderita oleh manusia. Analogi itulah yang berlaku pula bagi suatu birokrasi. Artinya agar seluruh birokrasi pemerintahan negara mampu menghadapi berbagai tantangan yang mungkin timbul baik bersifat politik, ekonomi, sosio, kultural dan teknologikal. Siagian (1994) menyebut serangkaian contoh penyakit (patologi) birokrasi yang lazim dijumpai. Penyakit – penyakit tersebut dapat dikategorikan dalam lima macam (Zia Ulhak & Arif, 2017):

- a. Patologi yang timbul karena persepsi dan gaya menejerial para pejabat dilingkungan birokrasi (birokrat). Diantara patologi jenis ini antara lain, penyalahgunaan wewenang dan jabatan, menerima suap, arogansi dan intimidasi, kredibilitas rendah, dan nepotisme. Dalam praktiknya proses penerapan pelayanan pajak masih sangat rentan terjadi penerimaan suap mengingat proses pelayanan pajak masih belum terkoordinir secara ketat, banyaknya jumlah masyarakat yang ingin melakukan pembayaran terkadang tidak dilengkapi oleh kelengkapan dokumen perpajakan hal tersebut menyebabkan masyarakat mengambil jalan pintas dengan mencari calok dalam pelayanan pajak.

- b. Patologi yang timbul karena kurangnya atau rendahnya pengetahuan ketrampilan para petugas pelaksana berbagai kegiatan operasional. Diantara patologi jenis ini antara lain, ketidak telitian dan ketidak cekatan, ketidak mampuan menjabarkan kebijakan pimpinan, rasa puas diri, bertindak tanpa pikir, kemampuan rendah, tidak produktif, dan kebingungan. Dalam indikator kedua ini menggambarkan bagaimana proses pelayanan administrasi harus diimbangi dengan kemampuan petugas dalam melayani masyarakat
- c. Patologi yang timbul karena karena tindakan para anggota birokrasi melanggar norma hukum dan peraturan perundang – undangan yang berlaku. Diantara patologi jenis ini antara lain, menerima suap, korupsi, ketidak jujuran, kleptokrasi, dan mark up anggaran. Konsep ini menjadi salah satu aspek penting yang perlu di lakukan dan di awasi secara ketat oleh kantor pelayanan SAMSAT, karena dalam peraktiknya tindakan penyelewengan petugas administrasi dalam pelayanan pajak harus di awasi dengan tidak menimbulkan celah dalam melakukan tindakan penyelewengan tugas dan wewenang.
- d. Patologi yang dimanifestasikan dalam perilaku para birokrasi yang bersifat disfungsi atau negatif. Diantara patologi jenis ini antara lain, bertindak sewenang-wenang, konspirasi, diskriminatif, dan tidak disiplin. Kedisiplinan pegawai terkait pelayanan administrasi pajak pemutihan kendaraan bermotor dapat ditinjau dari seberapa cepat proses pelayanan yang diberikan, dalam hal ini tindakan para pemimpin menjadi faktor pendukung dalam melakukan fungsi pengawasan pelayanan administrasi.
- e. Patologi yang merupakan akibat situasi internal dalam berbagai instansi di lingkungan pemerintah. Diantara patologi jenis ini antara lain, eksploitasi bawahan, motivasi tidak tepat, beban kerja berlebihan, dan kondisi kerja kurang kondusif. kondisi patologi administrasi yang terakhir menggambarkan bagaimana administrasi pelayanan pajak harus dilakukan dengan kondisi internal organisasi yang sehat, jangan sampai budaya organisasi yang buruk dalam melakukan pelayanan melekat pada pelayanan administrasi SAMSAT dalam melakukan pelayanan pajak. (Zia Ulhak & Arif, 2017).

## **b. Implementasi Manajemen Pelayanan Pajak SAMSAT Lampung Tengah**

Administrasi Pelayanan pajak merupakan tahapan implementasi dari suatu proses kebijakan publik, kajian ilmu administrasi publik yang dimaksudkan adalah untuk lebih memahami hubungan antara pemerintah dengan masyarakatnya serta meningkatkan responabilitas kebijakan negara terhadap berbagai kebutuhan sosial dan juga melembagakan praktek-praktek manajerial agar terbiasa lebih efektif dan efisien. Patologi secara konsisten akan menggambarkan menggambarkan bagaimana administrasi pelayanan pajak harus dilakukan dengan kondisi internal organisasi yang sehat, jangan sampai budaya organisasi yang buruk dalam melakukan pelayanan melekat pada pelayanan administrasi SAMSAT dalam melakukan pelayanan pajak, sebagaimana yang pada umumnya di alami oleh masyarakat seperti budaya calo, pelayanan yang tidak ramah, tindakan pelayanan yang tidak sesuai alur prosedur dan sebagainya, dalam penerapannya proses pelayanan administrasi pajak pemutihan surat kendaraan bermotor memiliki ketertarikan untuk dilihat secara mendalam, mengingat suatu kebijakan tidak akan berguna jika tidak diimplementasikan hal tersebut sebagaimana yang dijelaskan oleh konsep dan teori implementasi yang dikemukakan oleh Meter dan Van Horn bahwa implementasi kebijakan merupakan tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu-individu atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan-keputusan

kebijakan sebelumnya (Ni Wayan Supriyanti, 2018). teori ini menekankan bagaimana proses implementasi menjadi sebuah tindakan nyata yang harus dilakukan oleh setiap lapisan dalam organisasi guna menerapkan hasil kesepakatan bersama untuk mencapai tujuan.

Mulyadi juga memaparkan bahwa proses implementasi mengacu pada tindakan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan. Tindakan ini berusaha untuk mengubah keputusan-keputusan tersebut menjadi pola-pola operasional serta berusaha mencapai perubahan-perubahan besar atau kecil sebagaimana yang telah diputuskan sebelumnya. (Makawata 2013.), definisi tersebut menekankan bagaimana suatu tindakan dapat mengubah suatu keputusan sehingga dalam hal ini tindakan implementasi kebijakan harus sesuai dengan tujuan dari kebijakan yang telah ditetapkan, oleh karenanya komitmen implementator harus mendukung bagaimana proses implementasi tersebut berjalan dengan efektif dan efisien. Untuk lebih mudah dalam memahami patologi administrasi dalam implementasi pelayanan pajak penulis mencoba melakukan perbandingan model implementasi yang dikemukakan oleh Meter dan Horn Model yang diperkenalkan oleh Donald Van Meter dengan Carl Van Horn, menegaskan bahwa "Implementasi kebijakan berjalan secara linier dari kebijakan publik, implementor, dan kinerja kebijakan publik". Beberapa variabel yang dimasukkan sebagai variabel yang mempengaruhi dan yang menyangkut dalam proses kebijakan publik adalah:

- a. Aktivitas implementasi dan komunikasi antar organisasi dalam hal ini aktivitas komunikasi dalam implementasi kebijakan tersebut harus dilakukan mengingat pentingnya suatu hubungan dan koordinasi antar organisasi dimana didalamnya struktur dan prosedur harus dijalankan sesuai aturan yang berlaku.
- b. Karakteristik dan agen pelaksana/ implementor. kesiapan dari pelayanan SAMSAT untuk melakukan pelayanan harus berorientasi kepada kesuksesan agenda kebijakan sehingga dalam implementasinya tujuan dari penerapan program tersebut dapat mencapai tujuan dengan baik.
- c. Kondisi ekonomi, sosial dan politik, dalam indikator berikut kondisi ekonomi politik dan sosial akan berpengaruh dalam setiap agenda implementasi kebijakan, namun dalam segi pelayanan penerapan pemutihan pajak tidak terlalu dipengaruhi namun komitmen untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat harus diutamakan.
- d. Kecenderungan (disposition) dari pelaksana/implementor. disposition agen pelaksana dalam sebuah kebijakan sangat berpengaruh dalam mensukseskan kebijakan pemutihan pajak kendaraan bermotor di provinsi lampung.
- e. Pengawasan, minimnya pengawasan yang dilakukan akan berpengaruh terhadap pola pelaksanaan pelayanan birokrasi publik, minimnya pengawasan akan memberikan ruang yang terbuka bagi para oknum petugas administrasi dalam melakukan penyimpangan.
- f. Kualitas SDM, saat ini kualitas ASN dalam organisasi publik, masih menjadi suatu hal yang serius, hal ini tentu menjadi pekerjaan rumah bagi pemerintah dalam pengelolaan dan peningkatan kualitas SDM ASN.
- g. Komitmen peralihan fungsi pelayanan konvensional, dimana dalam hal ini pelayanan konvensional memberikan celah dalam praktik pelayanan sedangkan komitmen peralihan sistem online masih menjadi variabel yang belum siap untuk di optimalisasi dari berbagai aspek termasuk pada kondisi masyarakat yang belum mampu menerima perubahan sekema pelayanan online, walaupun beberapa daerah sudah mampu memaksimalkan hal tersebut, namun sistem pelayanan online juga harus melihat kondisi geografis, sosial dan budaya pada masyarakat penerima pelayanan.

Model Implementasi Kebijakan yang telah digambarkan diatas menjelaskan bahwa implementasi kebijakan dapat dilakukan dengan beberapa syarat indikator yang harus dipenuhi guna kesuksesan suatu implementasi, Terdapat banyak model dalam implementasi kebijakan, beberapa teori di atas menggambarkan bagaimana suatu proses implementasi menjadi faktor yang harus dipenuhi dalam setiap agenda kebijakan, dimana setiap elemen pendukung kebijakan harus mampu memaksimalkan potensi dalam mendukung kebijakan.

## SIMPULAN

Patologi yang terjadi pada administrasi implementasi pelayanan, menggambarkan bagaimana proses implementasi pelayanan pada suatu kebijakan harus dijalankan secara maksimal dengan meninjau segala aspek administrasi, dimana didalamnya memuat tentang keutamaan fungsi pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu konsep dan ilmu administrasi memaparkan secara terperinci bagaimana kemungkinan yang akan terjadi dalam suatu tindakan administrasi termasuk dalam hal ini digambarkan bagaimana patologi administrasi tersebut menjadi faktor buruknya suatu pelayanan kepada masyarakat, tentu hal tersebut sangat menyimpang dari nilai-nilai dan kaidah dasar dari suatu proses implementasi kebijakan, dimana dalam hal ini kebijakan yang telah dibuat demikian rupa harus disukseskan dengan tahapan implementasi yang baik, oleh karena itu pemahaman terhadap masalah patologi administrasi dapat menjadi landasan utama bagi pelayanan SAMSAT dalam melakukan penerapan pelayanan administrasi pajak dalam lingkungan organisasinya dengan efektif dan efisien. Dari temuan dan analisis dilapangan didapatkan beberapa indikator patologi administrasi diantaranya adalah komunikasi antar organisasi, Karakteristik dan agen pelaksana, Kondisi ekonomi, sosial dan politik, Kecenderungan, Pengawasan, Kualitas SDM, Komitmen peralihan fungsi pelayanan. Beberapa poin tersebut merupakan temuan patologi yang terjadi, dengan adanya pemetaan penyakit administrasi yang ditemukan akan menjadi acuan evaluasi kusus bagi organisasi publik, untuk menentukan penyakit dan administrasi sebagai landasan perbaikan.

Saran Pada pembahasan tulisan ini, penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Meningkatkan komitmen dan sangksi tegas kepada SDM ASN,
2. Memaksimalkan fungsi pengawasan dalam setiap alur kordinasi pelayanan,
3. Meminimalisir patologi administrasi dengan melakukan pelayanan secara online untuk mempermudah tracking pelayanan pajak.

## DAFTAR PUSTAKA

- 2009, U.-U. R. I. N. 28 T. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009.
- 2021, P. G. N. T. (n.d.). Pemberian Keringanan Atau Pembebasan Terhadap Pokok Tunggakan Dan Denda Pajak Kendaraan Bermotor Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Di Provinsi Lampung Tahun 2021.pdf.
- Aneta, A. (2012). Implementasi Kebijakan Program Penanggulangan Kemiskinan Perkotaan (P2KP) Di Kota Gorontalo. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 1(1), 54. <https://doi.org/10.26858/jiap.v1i1.132>
- BANGUN, P. A. B. (2018). Implementasi Program Electronic Filing (E-Filing) Dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat Skripsi. Analisis Kesadahan Total Dan Alkalinitas Pada Air Bersih Sumur Bor Dengan Metode Titrimetri Di PT Sucofindo Daerah Provinsi Sumatera Utara, 44-48.
- Dwidjowijoto, R. N. (2006). Kebijakan publik : Formula, implementasi, dan evaluasi.
- Hamza, L. M., & Agustien, D. (2019). Pengaruh Perkembangan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah Terhadap Pendapatan Nasional Pada Sektor UMKM di Indonesia. *Jurnal Ekonomi*

- Pembangunan, 8(2), 127–135. <https://doi.org/10.23960/jep.v8i2.45>
- Ketut Evi Susilawati, K. B. (2018). *Jurnal\_inter\_1\_V*. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.
- Mahadiansar, M., Ikhsan, K., Sentanu, I. G. E. P. S., & Aspariyana, A. (2020). Paradigma Pengembangan Model Pembangunan Nasional Di Indonesia. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 17(1), 77–92. <https://doi.org/10.31113/jia.v17i1.550>
- Makawata, R. V., Perizinan, P., Kabupaten, T., Sangihe, K., Pelayanan, B., Terpadu, P., & Sangihe, K. (n.d.). *DI DINAS PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN PENANAMAN MODAL*.
- Ni Wayan Supriyanti, I. P. D. Y. (2018). Dinamika Implementasi Kebijakan Pajak Progresif Kendaraan Bermotor Provinsi Bali Berdasarkan Peraturan Daerah No 8 Tahun 2016 ( Studi Kasus: Kota Denpasar ). *Computers and Industrial Engineering*, 2(January), 6. <http://ieeauthorcenter.ieee.org/wp-content/uploads/IEEE-Reference-Guide.pdf><http://www.lib.murdoch.edu.au/find/citation/ieee.html><https://doi.org/10.1016/j.cie.2019.07.022><https://github.com/ethereum/wiki/wiki/White-Paper><https://tore.tuhh.de/hand>
- Zia Ulhak, & Arif, S. (2017). Pencegahan Patologi Birokrasi Melalui Reformasi Administrasi Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Negara*, 14(3), 134–146.