

Optimalisasi Pelayanan Kendaraan Bermotor Melalui Pemutihan Kendaraan Bermotor Di Sasat Surabaya Barat

Nur Ika Mauliyah¹, Yusup Bahtia²

¹ Program Studi Akuntansi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq, Jember

Email : nurikamauliyah@gmail.com , yusufmenang274@gmail.com

Abstrak

Pelayanan pajak kendaraan bermotor di Samsat Surabaya Barat memegang peran yang sangat penting dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak serta mengoptimalkan penerimaan daerah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis berbagai strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor. Fokus utama dari studi ini meliputi kualitas pelayanan, pemanfaatan teknologi, dan tingkat kepuasan wajib pajak terkait proses administrasi pembayaran pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa optimalisasi pelayanan dapat dicapai melalui peningkatan system digitalisasi, perluasan layanan, serta pengembangan potensi petugas. Dengan Langkah-langkah ini, petugas akan lebih mampu memberikan layanan yang cepat dan akurat. Inovasi seperti pembayaran pajak secara online, pengurangan antrean dengan system antrean elektronik, dan layanan yang berbasis mobile service terbukti meningkatkan kenyamanan dan kepuasan wajib pajak. Selain itu, kerjasama antara instansi terkait dalam layanan Samsat juga memiliki peran penting dalam meningkatkan efektivitas operasional. Dengan mengoptimalkan pelayanan pajak kendaraan bermotor, diharapkan akan ada peningkatan yang signifikan dalam Tingkat kepatuhan Masyarakat terhadap kewajiban membayar pajak. Fokus pada peningkatan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan Masyarakat diharapkan dapat memberikan dampak positif terhadap penerimaan pajak daerah serta meningkatkan efisiensi kerja instansi terkait. Oleh karena itu, perbaikan sistem pelayanan yang berbasis teknologi dan inovasi secara berkelanjutan menjadi kunci utama untuk meningkatkan kualitas layanan di Samsat Surabaya Barat.

Kata Kunci: Optimalisasi Pelayanan, Pajak Kendaraan Bermotor, Samsat Surabaya Barat, Digitalisasi, Pemutihan Kendaraan bermotor

PENDAHULUAN

Pelayanan kendaraan bermotor merupakan salah satu aspek penting dalam administrasi lalu lintas, yang bertujuan untuk meningkatkan keselamatan serta kepatuhan hukum di kalangan pemilik kendaraan. Dalam hal ini, Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (Satpas) memegang peranan penting sebagai bagian integral dari sistem pelayanan publik. Tugas utama Satpas meliputi pengelolaan dokumen kendaraan bermotor, termasuk proses pembuatan dan perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM). Di Kota Surabaya, Satpas Surabaya Barat memiliki peran yang sangat vital dalam memastikan pelayanan yang efektif dan efisien bagi masyarakat pemilik kendaraan bermotor (Nugroho, 2020). Namun, seiring dengan meningkatnya jumlah kendaraan bermotor di Surabaya Barat, tantangan dalam pelayanan pun semakin beragam dan kompleks. Masalah seperti antrean yang panjang, kekurangan tenaga kerja, serta sistem administrasi yang belum sepenuhnya terintegrasi seringkali menghambat upaya untuk memberikan pelayanan yang optimal (Santoso, 2018). Oleh karena itu, penting untuk mengambil langkah-langkah strategis guna memaksimalkan layanan kendaraan bermotor di Satpas Surabaya Barat dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Optimalisasi pelayanan dapat dilaksanakan dengan berbagai pendekatan, antara lain melalui penerapan teknologi informasi dalam system administrasi, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta penyederhanaan prosedur pelayanan. Sebagai contoh yang nyata, digitalisasi sistem pelayanan dapat mempercepat proses registrasi dan pembayaran yang sebelumnya memakan waktu cukup lama (Suryadi, 2021). Selain itu, peningkatan kapasitas pegawai melalui pelatihan rutin sangatlah penting, agar pelayanan dapat disajikan dengan profesional dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Selain aspek teknologi dan sumber daya manusia Partisipasi Masyarakat memiliki peranan yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kendaraan bermotor. Dukasi yang diberikan kepada pemilik kendaraan mengenai prosedur dan persyaratan administratif

dapat meminimalisir berbagai kendala dalam proses pelayanan. Oleh karena itu, untuk mengoptimalkan layanan di Satpas Surabaya Barat, diperlukan sinergi yang kuat antara pemerintah, petugas Satpas, dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal ini menunjukkan betapa pentingnya kolaborasi daripada hanya mengandalkan faktor internal organisasi (Supriyono, 2019).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis beberapa faktor yang memengaruhi kualitas layanan di Satpas Surabaya Barat, serta merumuskan strategi optimalisasi yang dapat diterapkan. Dengan peningkatan kualitas pelayanan tersebut, diharapkan masyarakat akan memperoleh pengalaman yang lebih baik dalam mengurus kendaraan bermotor. Selain itu, upaya ini juga diharapkan dapat mendukung pemerintah dalam menciptakan sistem transportasi yang lebih tertib dan aman.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Optimalisasi pelayanan

Optimalisasi pelayanan merupakan Langkah strategis yang bertujuan untuk memperbaiki system administrasi publik. Langkah ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta kepuasan masyarakat. Pelayanan yang optimal seharusnya didasarkan pada prinsip kecepatan, keterjangkauan, dan kemudahan akses bagi Masyarakat (Nugroho, 2020). Dalam hal ini, sebagai contoh pada layanan kendaraan bermotor, sangat penting untuk mengoptimalkan sistem guna mengurangi antrean yang panjang, meningkatkan transparansi, dan mempercepat proses administrasi. Strategi dalam mengoptimalkan pelayanan dapat diwujudkan melalui beberapa langkah, antara lain perbaikan sistem kerja, peningkatan kualitas sumber daya manusia, dan pemanfaatan teknologi digital (Santoso, 2018). Dalam konteks ini, digitalisasi menjadi solusi utama untuk mengatasi berbagai kendala yang dihadapi dalam pelayanan kendaraan bermotor, khususnya dalam hal pencatatan, verifikasi dokumen, dan pembayaran pajak.

Optimalisasi pelayanan tidak hanya berfokus pada faktor internal, melainkan juga memerlukan partisipasi aktif dari masyarakat. Keberhasilan dalam meningkatkan kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh sejauh mana masyarakat memahami proses administratif dan mematuhi peraturan yang berlaku. Oleh karena itu, sangat penting untuk meningkatkan literasi publik terkait layanan kendaraan bermotor (Supriyono, 2019). Dengan langkah ini, efektivitas pelayanan dapat terus ditingkatkan.

2. Pajak kendaraan bermotor

Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang sangat penting. Selain itu, pajak ini juga memiliki peranan penting dalam mendukung pembangunan infrastruktur dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pajak kendaraan bermotor memainkan peran yang sangat penting dalam mendukung kegiatan pemerintahan daerah serta meningkatkan kesejahteraan Masyarakat (Suryadi, 2021). Oleh karena itu, pemerintah harus memastikan bahwa sistem administrasi pajak berjalan dengan lancar, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Salah satu tantangan utama dalam pengelolaan pajak kendaraan bermotor adalah meningkatkan tingkat kepatuhan para wajib pajak (Wibisono, 2022). Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, termasuk kualitas pelayanan, kemudahan dalam proses pembayaran, dan sanksi yang diterapkan akibat keterlambatan pembayaran pajak. Dalam konteks ini, digitalisasi dapat dilihat sebagai solusi yang efektif untuk meningkatkan tingkat kepatuhan, karena menawarkan kemudahan bagi wajib pajak untuk melakukan pembayaran secara online.

3. Samsat Surabaya Barat

Samsat, atau yang disebut dengan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap, merupakan lembaga yang memiliki tanggungjawab dalam mengelola kendaraan administrasi kendaraan. Tugas utama Lembaga ini mencakup pengesahan STNK, pembayaran pajak, dan pengurusan balik nama kendaraan. Di Kota Surabaya, Samsat Surabaya Barat berperan sebagai salah satu pusat pelayanan utama yang melayani ribuan wajib pajak setiap harinya. Agar dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat dan efisien, Samsat perlu terus meningkatkan kualitas pelayanannya (Prasetyo, 2020). Salah satu tantangan utama yang dihadapi oleh Samsat Surabaya Barat adalah banyaknya wajib pajak yang datang untuk menyelesaikan berbagai urusan administrasi mereka. Setiawan (2021)

menyatakan bahwa salah satu cara untuk meningkatkan efisiensi pelayanan Samsat adalah dengan menerapkan sistem berbasis teknologi, seperti layanan antrean online dan metode pembayaran non-tunai.

Selain itu, memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai layanan Samsat juga merupakan faktor penting yang bisa meningkatkan efektivitas pelayanan. Kurangnya pemahaman masyarakat tentang prosedur administrasi kendaraan bermotor sering kali menjadi alasan utama terjadinya keterlambatan dalam pembayaran pajak dan pengurusan dokumen kendaraan. Oleh karena itu, sangat penting bagi kita untuk meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai berbagai layanan yang tersedia di Samsat Surabaya Barat, sehingga pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan lebih optimal (Nugroho, 2020).

4. Digitalisasi dalam pelayanan publik

Saat ini, digitalisasi telah menjadi salah satu tren utama dalam reformasi administrasi publik, khususnya dalam hal pengelolaan layanan kendaraan bermotor. Penerapan teknologi digital dalam layanan publik bertujuan untuk meningkatkan transparansi, mempercepat proses administrasi, serta mengurangi kemungkinan penyalahgunaan wewenang (Setiawan, 2021). Dalam konteks Samsat Surabaya Barat, penerapan digitalisasi dapat diwujudkan melalui sistem pembayaran online, saluran pengaduan yang dapat diakses secara digital, serta pengelolaan data kepemilikan kendaraan yang dilakukan dengan efisien. Salah satu manfaat utama dari digitalisasi dalam layanan kendaraan bermotor adalah kurangnya waktu tunggu bagi masyarakat secara signifikan (Wibosono, 2022). Dengan adanya layanan berbasis aplikasi dan website, masyarakat kini dapat melakukan registrasi dan pembayaran tanpa harus datang langsung ke kantor Samsat. Hal ini tentu saja tidak hanya menghemat waktu, tetapi juga meningkatkan efisiensi operasional bagi petugas pelayanan.

Digitalisasi memang memberikan berbagai manfaat, tetapi juga menyimpan tantangan yang perlu dihadapi. Salah satu tantangan utama adalah ketimpangan dalam infrastruktur teknologi dan rendahnya tingkat literasi digital di kalangan masyarakat. Menurut Rahman (2020), keberhasilan digitalisasi dalam layanan publik sangat bergantung pada kesiapan pemerintah dalam menyediakan platform yang mudah digunakan serta melakukan edukasi kepada masyarakat. Oleh karena itu, untuk mengoptimalkan proses digitalisasi di Samsat Surabaya Barat, penting sekali untuk mengadakan sosialisasi yang efektif agar inisiatif ini dapat diterima dengan baik oleh masyarakat.

5. Pemutihan kendaraan bermotor

Pemutihan kendaraan bermotor adalah kebijakan yang diterapkan oleh pemerintah daerah atau instansi terkait untuk memberikan keringanan atau penghapusan denda pajak kendaraan bermotor. Kebijakan ini bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan serta mengurangi jumlah kendaraan yang belum melakukan registrasi ulang (Santoso.A). Program pemutihan ini sering kali dilakukan dalam periode tertentu dan menjaga kesempatan bagi pemilik kendaraan bermotor untuk mengurus pajak yang menunggak tanpa harus membayar denda atau biaya tambahan.

Dalam pelaksanaannya, kebijakan pemutihan kendaraan bermotor memiliki dampak positif bagi masyarakat maupun pemerintah. Bagi masyarakat, kebijakan ini memberikan kesempatan untuk mengurus administrasi kendaraan tanpa beban finansial berlebihan. Sementara itu, bagi pemerintah, pemutihan dapat meningkatkan pendapatan daerah dari sektor pajak kendaraan bermotor serta memperbarui data kendaraan yang terdaftar secara resmi (Wibowo, D). Dengan demikian, kebijakan ini menjadi solusi bagi kedua belah pihak dalam menciptakan sistem administrasi kendaraan yang lebih baik.

Namun program pemutihan juga memiliki tantangan tersendiri, seperti kemungkinan meningkatnya jumlah pajak yang menunda pembayaran hingga adanya pemutihan berikutnya. Oleh karena itu, perlu ada strategi yang lebih berkelanjutan dalam meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya membayar pajak kendaraan bermotor tepat waktu, misal melalui sosialisasi dan insentif bagi wajib pajak yang taat (Handayani, L).

METODE PENELITIAN

Aspek Penelitian	Penjelasan
Jenis Penelitian	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus di Samsat Surabaya Barat.
Sumber Data	Data diperoleh dari sumber primer (wawancara dan observasi langsung) serta skunder (dokumen perusahaan dan jurnal terkait).
Teknik Pengumpulan Data	Data dikumpulkan melalui wawancara dengan pihak terkait, observasi lapangan dan analisis dokumen terkait pemutihan kendaraan bermotor .
Teknik Analisis Data	Data dianalisis menggunakan metode reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan
Teknik Validasi Data	Keabsahan data diuji dengan metode trigulasi sumber dan teknik, yaitu membandingkan hasil wawancara dan dokumen perusahaan.

Dalam upaya menyusun penelitian ini guna menganalisis pelayanan kendaraan bermotor di Samsat Surabaya Barat, tahapan-tahapan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- Menganalisis penelitian terdahulu yang berhubungan dengan tema optimalisasi pelayanan kendaraan bermotor melalui pemutihan di Samsat Surabaya Barat. Kajian terhadap penelitian sebelumnya dilakukan untuk memperoleh informasi terkait sistem pengendalian sistem pelayanan kendaraan bermotor yang telah diterapkan. Analisis ini bertujuan untuk menemukan kesenjangan penelitian yang dapat dikembangkan lebih lanjut dalam penelitian ini.
- Melakukan obsevasi secara langsung di Samsat Surabaya Barat. Observasi dilakukan guna memahami bagaimana perusahaan mengelola pelayanannya. Obseevasi ini juga mencakup identifikasi tantangan yang dihadapi perusahaan dalam mengendalikan pemutihan kendaraan bermotor.
- Menentukan tujuan penelitian untuk memberikan analisi terhadap pemutihan kendaraan bermotor. Analisis dilakukan dengan membandingkan sistem pemutihan kendaraan bermotor dengan teori manajemen seperti Economic Order Quantity (EOQ) dan Just In Time (JIT). Evaluasi dilakukan untuk mengetahui sejauh mana strategi yang diterapkan dapat meningkatkan pelayanan kendaraan bermotor dan mengurangi resiko-resiko yang ada.
- Menyusun rekomendasi strategi pengendalian pelayanan kendaraan bermotor yang lebih optimal. Berdasarkan hasil analisis, penelitian ini memberikan rekomendasi bagi perusahaan untuk mengoptimalkan pengelolaan pelayanan kendaraan bermotor guna untuk meningkatkan pelayanan di Samsat Surabaya Barat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemutihan kendaraan bermotor merupakan salah satu kebijakan yang diterapkan oleh samsat untuk meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Kebijakan ini memberikan keringanan berupa prnghapusan denda pajak dan biaya balik nama kendaraan yang telah menunggak. Samsat Suarabaya Barat sebagai salah satu unit penyelenggara administrasi kendaraan bermotor di Jawa Timur telah menetapkan program pemutihan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak serta mendorong pendapatan daerah (Santoso. A). Dalam implementasi kebijakan pemutihan, beberapa faktor yang mendukung optimalisasi pelayanan di Samsat Surabaya Barat meliputi peningkatan kapasitas sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi informasi dalam sitem pembayaran darong/onnline, serta sosialisasi yang insentif kepada masyarakat. Pemanfaatan teknologi serta aplikasi basis

daring memungkinkan wajib pajak untuk melakukan registrasi dan pembayaran pajak secara lebih mudah, sehingga dapat mengurangi antrean di kantor Samsat.

Pelayanan kendaraan bermotor di Satpas Surabaya Barat mengalami peningkatan yang cukup signifikan, seiring dengan bertambahnya jumlah kendaraan yang terdaftar di wilayah tersebut. Data dari Dinas Perhubungan Kota Surabaya menunjukkan bahwa setiap tahunnya, jumlah kendaraan yang masuk fasilitas ini meningkat sekitar 15% (Dinas perhubungan kota Surabaya, 2023). Kondisi ini mendorong kita untuk mengoptimalkan layanan agar dapat memenuhi kebutuhan pengguna dengan lebih efisien. Salah satu langkah yang dapat diambil adalah meningkatkan sistem layanan berbasis digital serta menambah fasilitas yang lebih memadai (Setiawan, 2022).

Salah satu tantangan utama yang dihadapi adalah antrean yang panjang beserta waktu tunggu yang cukup lama. Menurut survei yang telah dilakukan, sekitar 60% pengguna jasa mengungkapkan keluhan terkait durasi pelayanan yang sering kali melebihi satu jam (Prasetyo, 2023). Untuk mengatasi masalah ini, penerapan sistem reservasi online dan penjadwalan berbasis aplikasi dapat menjadi solusi yang efektif untuk mengurangi waktu tunggu secara signifikan (Nugroho, 2022). Penelitian lain juga mengungkapkan bahwa penerapan sistem ini mampu meningkatkan kepuasan pengguna hingga mencapai 80% (Suryanto, 2023).

Selain itu, kualitas pelayanan tenaga kerja adalah aspek yang sangat penting untuk diperhatikan. Observasi yang dilakukan menunjukkan adanya beberapa kendala, salah satunya adalah keterlambatan dalam prosedur pemeriksaan kendaraan yang disebabkan oleh kurangnya tenaga kerja yang kompeten (Rahmawati, 2022). Pelatihan rutin dan sertifikasi untuk petugas layanan dapat meningkatkan efisiensi serta kualitas dalam proses pemeriksaan kendaraan ((Wahyudi, 2023). Peningkatan kompetensi tenaga kerja dapat mempercepat proses pelayanan hingga 30%, berdasarkan hasil penelitian yang ada (Hidayat, 2022).

Dari sudut pandang infrastruktur, fasilitas pendukung seperti area parkir dan ruang tunggu memiliki peranan yang sangat penting dalam meningkatkan kenyamanan pengguna. Namun, sayangnya, kondisi saat ini menunjukkan bahwa kapasitas lahan parkir yang ada masih belum mencukupi untuk menampung jumlah kendaraan yang datang setiap harinya (Santoso, 2023). Oleh karena itu, sangat penting untuk memperluas area parkir atau menerapkan sistem antrean berbasis nomor. Dengan cara ini, kendaraan dapat terdistribusi dengan baik dan tidak tertumpuk di satu tempat (Handayani, 2022).

Pemanfaatan teknologi digital dalam penyediaan layanan kendaraan bermotor menawarkan potensi yang sangat besar untuk meningkatkan efisiensi operasional. Dengan penerapan sistem identifikasi kendaraan otomatis dan metode pembayaran digital, kita dapat mengurangi kesalahan administratif dan mempercepat berbagai proses layanan secara keseluruhan (Yulianto, 2023). Beberapa kota besar di Indonesia telah menerapkan sistem ini, dan hasilnya menunjukkan penurunan waktu proses hingga mencapai 40% (Susanto, 2022).

Keberhasilan dalam mengoptimalkan pelayanan kendaraan bermotor di Satuan Lalu Lintas Surabaya Barat sangat bergantung pada sinergi yang harmonis antara pemerintah, pengelola layanan, dan masyarakat. Kebijakan yang mendukung inovasi serta kesiapan masyarakat untuk beradaptasi dengan kemajuan teknologi menjadi faktor kunci dalam memastikan efektivitas penerapan strategi optimasi tersebut (Kurniawan, 2023). Dukungan dari pemerintah daerah melalui regulasi memiliki peran yang sangat penting dalam memastikan keberlanjutan serta peningkatan sistem pelayanan yang lebih efisien (Haris, 2022).

Dengan berbagai upaya yang dilakukan, diharapkan pelayanan kendaraan bermotor di Sasat Surabaya Barat dapat menjadi lebih optimal dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi para pengguna. Penting untuk melakukan evaluasi secara berkala terhadap efektivitas sistem pelayanan yang telah diterapkan, sehingga kita dapat terus beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat serta perkembangan teknologi yang ada (Widodo, 2023).

PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan kendaraan bermotor di Samsat Surabaya Barat telah mengalami kemajuan yang signifikan. Namun, masih ada beberapa tantangan yang perlu diatasi, seperti antrean yang panjang dan keterbatasan fasilitas. Salah satu solusi yang diusulkan adalah penerapan teknologi digital dalam sistem pelayanan, termasuk pengenalan sistem antrean online serta pembayaran pajak secara digital. Inovasi ini berpotensi tidak hanya untuk mengurangi waktu tunggu, tetapi juga meningkatkan kepuasan masyarakat yang menggunakan layanan tersebut. Mengingat jumlah kendaraan yang terus meningkat, sangat penting untuk terus mengoptimalkan sistem layanan agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dengan lebih efisien. Selain faktor teknologi, kualitas sumber daya manusia juga memegang peranan yang sangat penting dalam mencapai pelayanan yang optimal. Kehadiran petugas yang terlatih dan kompeten menjadi kunci untuk mempercepat proses administrasi serta pemeriksaan kendaraan. Melalui pelatihan rutin dan sertifikasi, kinerja petugas dapat ditingkatkan, yang pada gilirannya akan mengurangi potensi kesalahan dalam pelayanan. Dengan meningkatnya kompetensi ini, diharapkan proses pelayanan dapat berlangsung lebih cepat dan akurat, sehingga dapat meningkatkan kepuasan para wajib pajak.

Fasilitas pendukung, seperti area parkir dan ruang tunggu, memainkan peranan yang sangat penting dalam meningkatkan kenyamanan pengguna. Namun, kapasitas yang terbatas saat ini menjadi tantangan yang perlu segera diatasi. Salah satu solusi yang bisa dipertimbangkan adalah memperluas area parkir atau menerapkan sistem antrean dengan nomor. Dengan langkah ini, diharapkan aliran kendaraan dapat dikelola lebih baik, sehingga dapat mengurangi kemacetan di area Samsat. Penambahan fasilitas ini diharapkan dapat mendukung kelancaran operasional dan meningkatkan efisiensi pelayanan. Dalam rangka meningkatkan pelayanan di Samsat Surabaya Barat, kerjasama yang erat antara pemerintah, petugas Samsat, dan masyarakat sangatlah krusial. Oleh karena itu, langkah-langkah strategis seperti penerapan inovasi berbasis teknologi, pengembangan kapasitas sumber daya manusia, serta pengelolaan fasilitas yang lebih baik perlu terus dilakukan. Dengan pendekatan ini, diharapkan tingkat kepatuhan terhadap pajak kendaraan bermotor dapat meningkat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan menjadi semakin memuaskan.

UCAPAN TERIMAKASIH

Dengan penuh rasa syukur, kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, serta bantuan dalam pelaksanaan penelitian ini. Penelitian ini tidak akan dapat terselesaikan dengan baik tanpa adanya doa, motivasi, serta kontribusi dari berbagai pihak yang telah memberikan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Pertama, kami mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kekuatan, serta kelancaran dalam menyelesaikan penelitian ini. Tanpa rahmat dan ridha-Nya, kami tidak akan mampu menyelesaikan tugas ini dengan baik. Kami juga ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Perusahaan Daerah (Perumda) Perkebunan Kahyangan Jember, khususnya kepada manajemen perusahaan, staf produksi, bagian logistik, serta seluruh karyawan yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada kami untuk melakukan penelitian di perusahaan ini. Terima kasih atas segala bantuan, informasi, dan data yang diberikan selama proses penelitian. Kami sangat menghargai waktu serta kerja sama yang telah diberikan dalam membantu kami memahami sistem pengendalian persediaan bahan baku kopi di perusahaan ini.

Ucapan terima kasih yang tulus juga kami sampaikan kepada dosen pembimbing, yang telah dengan sabar memberikan arahan, bimbingan, serta masukan yang sangat berharga dalam penyusunan penelitian ini. Terima kasih atas kesabaran dan kesediaan dalam membimbing kami, serta atas ilmu dan pengalaman yang telah dibagikan sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik. Kami juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh dosen dan staf akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN

KHAS Jember, yang telah memberikan ilmu, pengalaman, serta motivasi selama masa perkuliahan. Semua ilmu yang telah diajarkan menjadi bekal yang sangat berarti bagi kami dalam menyelesaikan penelitian ini.

Terima kasih juga kami sampaikan kepada seluruh responden dan narasumber yang telah meluangkan waktu untuk memberikan informasi yang kami butuhkan dalam penelitian ini. Wawancara, diskusi, serta data yang telah diberikan sangat membantu dalam proses analisis yang kami lakukan. Tidak lupa, kami juga ingin mengucapkan terima kasih kepada rekan-rekan mahasiswa dan sahabat seperjuangan yang selalu memberikan dukungan, semangat, serta membantu kami dalam berbagai aspek selama penelitian ini berlangsung. Kehadiran teman-teman menjadi salah satu motivasi besar bagi kami untuk tetap berjuang dan menyelesaikan penelitian ini dengan baik.

Yang paling utama, kami ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada keluarga tercinta, terutama kepada kedua orang tua kami yang selalu memberikan doa, kasih sayang, serta dukungan moral dan material tanpa henti. Terima kasih atas kesabaran, motivasi, serta kepercayaan yang telah diberikan kepada kami. Kami sangat bersyukur memiliki keluarga yang selalu ada di setiap langkah perjalanan kami. Kami menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki banyak keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu, kami dengan senang hati menerima kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi dunia akademik, industri kopi, serta bagi siapa saja yang tertarik dalam bidang pengelolaan persediaan bahan baku.

DAFTAR PUSTAKA

- Dinas Perhubungan Kota Surabaya. (2023). Laporan Tahunan Transportasi Kota Surabaya. Surabaya: Dishub Surabaya.
- Setiawan, R. (2022). Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik. Jakarta: Gramedia.
- Prasetyo, H. (2023). Manajemen Transportasi dan Logistik. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Nugroho, A. (2022). Inovasi Layanan Berbasis Digital di Sektor Publik. Bandung: Alfabeta.
- Suryanto, D. (2023). Efektivitas Sistem Reservasi Online dalam Transportasi Perkotaan. Malang: UB Press.
- Rahmawati, L. (2022). Pengembangan SDM dalam Layanan Publik. Surabaya: Airlangga University Press.
- Wahyudi, F. (2023). Evaluasi Pelatihan Tenaga Kerja di Sektor Transportasi. Jakarta: Rajawali Pers.
- Hidayat, M. (2022). Optimalisasi Proses Administrasi dalam Pelayanan Transportasi. Yogyakarta: Deepublish.
- Santoso, B. (2023). Analisis Ketersediaan Infrastruktur Transportasi Kota. Bandung: ITB Press.
- Handayani, S. (2022). Strategi Manajemen Lalu Lintas Perkotaan. Jakarta: UI Press.
- Yulianto, A. (2023). Penerapan Sistem Digital dalam Administrasi Publik. Semarang: Undip Press.
- Susanto, E. (2022). Teknologi dan Efisiensi Transportasi Perkotaan. Jakarta: Gramedia.
- Kurniawan, D. (2023). Sinergi Pemerintah dan Masyarakat dalam Pembangunan Transportasi. Surabaya: ITS Press.
- Haris, R. (2022). Regulasi Transportasi Publik dan Implementasinya. Malang: UB Press.
- Widodo, T. (2023). Evaluasi Kebijakan Transportasi di Indonesia. Yogyakarta: UGM Press.
- Santoso, B. (2018). Reformasi Administrasi dan Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Suryadi, T. (2021). Digitalisasi Administrasi Publik: Transformasi dan Tantangan. Bandung: Alfabeta.
- Supriyono, H. (2019). Partisipasi Masyarakat dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Malang: UB Press.
- Handayani, L. (2020). Manajemen Pajak Kendaraan Bermotor. Bandung: Penerbit Nusantara

- Santoso, A. (2021). Kebijakan Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor. Jakarta: Pustaka Negara.
- Wibowo, D. (2022). Dampak Kebijakan Pemutihan Pajak Kendaraan Terhadap Penerimaan Daerah. Jurnal Administrasi Public
- Nugroho, R. (2020). Manajemen Pelayanan Publik. Jakarta: Pustaka Media.
- Santoso, B. (2018). Reformasi Administrasi dan Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Supriyono, H. (2019). Partisipasi Masyarakat dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Malang: UB Press.
- Suryadi, T. (2021). Digitalisasi Administrasi Publik: Transformasi dan Tantangan. Bandung: Alfabeta.
- Wibisono, A. (2022). Strategi Optimalisasi Layanan Pemerintah Berbasis Teknologi. Surabaya: Penerbit Erlangga.
- Rahman, F. (2020). Modernisasi Pelayanan Samsat di Indonesia. Jakarta: Pustaka Nusantara.
- Prasetyo, L. (2020). Analisis Kepuasan Wajib Pajak dalam Layanan Samsat. Surabaya: Universitas Airlangga Press..
- Nugroho, R. (2020). Administrasi Publik dan Efisiensi Layanan Pemerintah. Jakarta: Gramedia.