

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM INSTANSI**

#### **2.1. Profil Kantor Samsat Semarang III**

Di Kota Semarang, layanan SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) tersebar di beberapa lokasi untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus administrasi kendaraan bermotor. Terdapat beberapa kantor Samsat yang melayani berbagai wilayah, diantaranya Samsat Kota Semarang I, Samsat Kota Semarang II, dan Samsat Kota Semarang III. Masing-masing kantor memiliki cakupan wilayah tersendiri agar masyarakat dapat mengakses layanan lebih mudah tanpa harus datang ke pusat kota. Selain layanan di kantor, Samsat Kota Semarang juga menyediakan berbagai inovasi, seperti Samsat Keliling dan layanan daring untuk mempercepat proses administrasi.

UPPD dan Samsat Kota Semarang III memiliki wilayah kerja yang mencakup empat kecamatan di Kota Semarang, yaitu Kecamatan Ngaliyan, Kecamatan Tugu, Kecamatan Mijen, dan Kecamatan Gunung Pati. Sebagai bagian dari Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT), unit ini bertugas dalam memberikan pelayanan administrasi perpajakan kendaraan bermotor serta registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor bagi masyarakat di wilayah tersebut atau wilayah Semarang Barat. Samsat sendiri merupakan sistem kerja sama terpadu antara kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI), Dinas Pendapatan dan Pembayaran Aset Daerah (DPPAD) Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero). Dengan adanya sistem ini, masyarakat dapat mengakses layanan administrasi kendaraan secara lebih mudah dan efisien

dalam satu lokasi yang terintegrasi, sehingga meningkatkan efektivitas dalam pelayanan publik.

## **2.2. Jasa Layanan Samsat Semarang III**

SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) merupakan sistem terpadu yang bertujuan untuk memudahkan administrasi kendaraan bermotor. Berdasarkan Peraturan Presiden No. 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Samsat, sistem ini berfungsi untuk melaksanakan berbagai tugas penting, seperti pengurusan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor (Regident Ranmor), serta penerimaan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (SWDKLLJ). Dengan adanya Samsat, proses administrasi kendaraan menjadi lebih efisien karena berbagai layanan dapat diakses dalam satu lokasi yang terintegrasi.

Selain mempermudah administrasi kendaraan, Samsat juga meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajiban seperti pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan SWDKLLJ. Sistem yang terintegrasi memungkinkan pemilik kendaraan mengurus administrasi di satu tempat untuk menghemat waktu serta mendorong kesadaran akan tertib administrasi. Seiring perkembangan teknologi, layanan Samsat terus berinovasi dengan menghadirkan opsi seperti Samsat Keliling, Drive Thru, dan layanan daring (online). Inovasi ini sangat berpengaruh dalam mengurangi antrean dan meningkatkan efisiensi. Ada pula digitalisasi sistem Samsat membantu meningkatkan transparansi dan mencegah praktik pungutan liar

(pungli), sehingga masyarakat dapat lebih percaya terhadap layanan publik. Dengan berbagai inovasi yang dikembangkan, diharapkan Samsat dapat terus berkembang untuk memberikan pelayanan optimal bagi masyarakat.

Adapun beberapa jasa layanan dari Kantor Samsat Semarang III sebagai berikut:

1. Pendaftaran Kendaraan Bermotor Baru.
2. Perpanjangan STNK.
3. Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).
4. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB).
5. Pengesahan STNK.
6. Blokir kendaraan.
7. Mutasi kendaraan.
8. Cetak ulang STNK dan TNKB.
9. SAMSAT Keliling, Drive Thru, Online, Gerai/Mall.
10. Pelayanan SWDKLLJ.

Titik pelayanan UPPD Kota Semarang III tersebar di berbagai wilayah untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan administrasi. Setiap titik pelayanan dirancang agar lebih dekat dengan wajib pajak, mengurangi keterlambatan dalam proses administrasi.

Berikut terdapat 7 (tujuh) titik pelayanan pada UPPD Kota Semarang III, yaitu:

1. Samsat Induk,

2. Samsat keliling 1 dan 2,
3. Samsat Paten Mijen,
4. Samsat Kampus UNNES,
5. Samsat Cepat,
6. Samsat Malam, dan
7. Samsat CFD.

### **2.3. Visi dan Misi Kantor Samsat Semarang III**

#### **2.3.1. Visi Kantor Samsat Semarang III**

Terwujudnya pelayanan prima demi kepuasan masyarakat.

#### **2.3.2. Misi Kantor Samsat Semarang III**

1. Menyediakan pelayanan kepada masyarakat wajib pajak dalam pengurusan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) dan surat ketetapan pajak daerah secara cepat, tepat sesuai dengan ketentuan.
2. Menyelenggarakan tertib administrasi dokumen secara baik dan benar dalam rangka menjamin kepemilikan dan identitas data kendaraan bermotor.
3. Menyajikan data sebagai bahan informasi tentang identitas kepemilikan kendaraan bermotor.
4. Sistem terkomputerisasi serta pengembangan sumber daya manusia.

## 2.4. Data Lokasi dan Logo Kantor Samsat Semarang III

### 2.4.1 Data Lokasi Samsat Semarang III

1. Kantor : Jl. Hanoman No. 2, Siliwangi,  
Krapyak, Kec. Semarang Barat,  
Jawa Tengah, 50146
2. Telepon/Fax : (024) 3545421
3. Email : [kpp.503@pajak.go.id](mailto:kpp.503@pajak.go.id)



**Gambar 2. 1 Kantor Samsat III Kota Semarang**

Sumber : Data Primer (2025)

### 2.4.2 Logo Samsat Semarang III

Adapun tampilan logo Kantor Samsat Semarang III sebagai berikut :



**Gambar 2. 2 Logo Samsat III Kota Semarang**

Sumber : Instagram Samsat Semarang III (2025)

Makna yang terkandung dalam logo Kantor UPPD dan Kantor Samsat Semarang III adalah sebagai berikut :

1. Logo Polri Jawa Tengah

Pada logo ini melambangkan adanya peran Kepolisian Republik Indonesia khususnya di Jawa Tengah dalam Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor (Regident Ranmor) pada Samsat Semarang III serta penegakan hukum terkait kepemilikan dan penggunaan kendaraan bermotor.

2. Logo Pemerintah Provinsi Jawa Tengah

Arti logo ini mencerminkan peran pemerintah daerah dalam pengelolaan dan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) serta Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) yang menjadi salah satu sumber pendapatan daerah untuk Pembangunan.

### 3. Logo Jasa Raharja

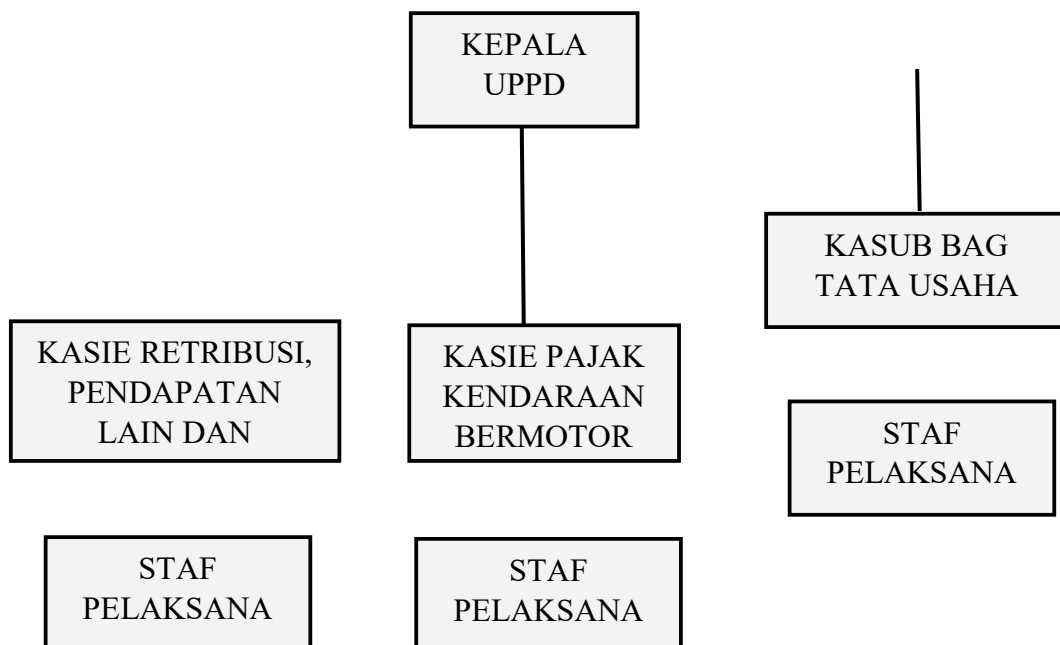
Logo ini menandakan peran perusahaan dalam memberikan perlindungan asuransi bagi korban kecelakaan lalu lintas melalui pengelolaan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (SWDKLLJ).

## 2.5. Struktur Organisasi Kantor Samsat Semarang III

Adapun tampilan struktur organisasi Kantor UPPD Kota Semarang III ditampilkan pada gambar 2 sebagai berikut :

### STRUKTUR ORGANISASI UPP D KOTA SEMARANG III

Dasar : Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 25 Tahun 2018



**Gambar 2. 3 Struktur Organisasi UPPD Kota Semarang III**

Sumber : UPPD III Kota Semarang (2025)

### **2.5.1 Deskripsi Tugas Struktur Organisasi**

Struktur organisasi UPPD Kota Semarang III disusun sesuai fungsi berikut:

#### **1. Kepala Unit**

Kepala Unit bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas teknis operasional dan kegiatan penunjang di bidang pelayanan pendapatan daerah. Tugas utamanya meliputi penyusunan rencana teknis operasional, koordinasi, serta pelaksanaan kebijakan terkait pajak kendaraan bermotor, pajak lain, retribusi, dan penagihan. Selain itu, Kepala Unit juga melakukan evaluasi, pelaporan, serta pengelolaan ketatausahaan guna mendukung kelancaran administrasi. Di samping tugas pokoknya, Kepala Unit juga menjalankan tugas lain sesuai arahan Kepala Badan untuk memastikan kebijakan pendapatan daerah berjalan efektif dan sesuai regulasi.

#### **2. Subbagian Tata Usaha**

Subbagian Tata Usaha dipimpin oleh Kepala Subbagian yang bertanggung jawab langsung kepada Kepala Unit. Sebagai pemegang administrasi, bagian ini berperan dalam menyusun rencana teknis operasional, mengoordinasikan serta melaksanakan berbagai kegiatan ketatausahaan, hingga melakukan evaluasi dan pelaporan. Dengan perannya yang strategis, Subbagian Tata Usaha memastikan setiap proses administrasi berjalan tertib, efisien, dan mendukung kelancaran operasional unit kerja secara keseluruhan..

### 3. Seksi Pajak Kendaraan Bermotor

Seksi Pajak Kendaraan Bermotor merupakan bagian yang berperan penting dalam pengelolaan pajak kendaraan. Seksi ini bertugas menyusun rencana teknis operasional, mengoordinasikan serta menjalankan kebijakan yang telah ditetapkan, hingga melakukan evaluasi dan pelaporan. Dengan tugasnya yang strategis, Seksi Pajak Kendaraan Bermotor memastikan setiap proses administrasi pajak berjalan lancar, transparan, dan sesuai regulasi, sehingga dapat mendukung optimalisasi pendapatan daerah.

### 4. Seksi Retribusi, Pendapatan Lain dan Penagihan

Seksi Retribusi, Pendapatan Lain, dan Penagihan berperan penting dalam mengelola sumber pendapatan daerah di luar pajak kendaraan bermotor. Seksi ini bertugas menyusun rencana teknis operasional, mengoordinasikan serta menjalankan kebijakan yang telah ditetapkan, hingga melakukan evaluasi dan pelaporan. Dengan perannya yang strategis, bagian ini memastikan bahwa penerimaan daerah dari retribusi dan sumber pendapatan lainnya dapat dikelola secara optimal, transparan, dan sesuai regulasi yang berlaku.