

Nama : M. Ari sofian Kurniawan
NPM 2216041125
Kelas : Reguler D

PERAN PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGGUNAAN SISTEM SAMSAT KELILING DIKOTA BANDAR LAMPUNG

A.LATAR BELAKANG

Sebagai negara kesatuan yang berbentuk Republik, Indonesia sendiri memiliki sebuah tujuan yang ingin digunakan dalam jangka waktu yang panjang yaitu mensejahterakan masyarakatnya dengan adil dan makmur. Dalam hal tersebut, Negara mempunyai kewajiban yang harus diberikan kepada masyarakatnya dalam memenuhi kebutuhan kehidupan dalam berbagai bidang kehidupan melalui sarana pelayanan publik. Pelayanan publik adalah hal yang terpenting dalam mewujudkan tujuan sebuah negara.

Pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Sinambela (2006:3) mengatakan bahwa pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Membicarakan pelayanan berarti membicarakan kebutuhan manusia.

Pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau aktivitas yang berlangsung berurutan yang dilaksanakan oleh seseorang, kelompok orang atau suatu organisasi dalam rangka membantu menyiapkan atau memenuhi kepentingan orang lain atau masyarakat luas. Dalam KEPMENPAN Nomor 81 Tahun 93, pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat, di daerah, BUMN, dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Jadi BUMN merupakan salah satu kebijaksanaan pemerintah untuk melayani masyarakat dalam rangka pemenuhan kebutuhan. Selain menjalankan misi pemenuhan kebutuhan masyarakat banyak (public service), dalam undang-undang tersebut juga menyatakan bahwa BUMN merupakan salah satu pelaku ekonomi selain swasta dan koperasi yang dituntut

untuk memupuk keuntungan (profit oriented). Suyanto dan Srimulyo (2001:22) mengatakan BUMN tetaplah sebuah unit komersial biasa yang harus beroperasi secara komersial berdasarkan prinsip-prinsip usaha yang sehat untuk mencapai keuntungan. Dengan dua tujuan tersebut, diharapkan BUMN meningkatkan perekonomian nasional melalui pemberian pelayanan yang berkualitas.

Pelayanan publik adalah sebuah proses, di mana ada orang yang di layani dan dari jenis pelayanan yang diberikan sehingga pelayanan publik membuat berbeda dengan pelayanan oleh pemerintah. Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dalam rangka memenuhi segala kebutuhan masyarakat.

Pelayanan umum (publik) adalah segala aktivitas yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan untuk memenuhi kepentingan orang banyak. Moenir (2006:16-17) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung. Sependapat dengan itu, Pasolong (2007:4) mengatakan bahwa pelayanan didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan publik adalah segala sesuatu yang dilakukan pemerintah baik pusat maupun daerah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Lembaga Administrasi Negara (2000) dalam Setyaningrum (2009 :1-2) mengartikan pelayanan publik sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintahan di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara / Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kebijakan selalu menjadi polemik yang tak pernah berhenti dipermasalahkan baik itu kebijakan yang dibuat oleh pemerintah maupun kebijakan yang dikeluarkan oleh pihak dunia usaha, instansi atau organisasi profit maupun non profit. Masyarakat senantiasa aktif membahas kebijakan baik kebijakan ke dalam organisasi maupun kebijakan keluar organisasi, serta menyoroti secara berkelanjutan setiap masalah yang timbul untuk mendapatkan kebijakan yang baik dan benar. Sebelum membahas lebih jauh tentang analisis kebijakan publik, sangat diperlukan untuk

terlebih dahulu memahami konsep kebijakan. Hal ini perlu dilakukan karena begitu luasnya penggunaan konsep dan istilah kebijakan, sehingga akan menimbulkan sudut pandang yang berbeda dalam memahami konsep dan istilah kebijakan serta melahirkan paradigma baru. Secara etimologis, istilah kebijakan atau policy berasal dari bahasa Yunani "polis" berarti negara, kota yang kemudian masuk ke dalam bahasa Latin menjadi "politia" yang berarti negara. Kemudian di terjemahkan ke dalam bahasa Inggris "policie" yang artinya berkenaan dengan pengendalian masalah-masalah publik atau administrasi pemerintahan. Istilah "kebijakan" atau "policy" dipergunakan untuk menunjuk perilaku seorang aktor (misalnya seorang pejabat, suatu kelompok maupun suatu badan pemerintah) atau sejumlah aktor dalam suatu bidang kegiatan tertentu. Stephen R. Covey mengatakan bahwa kebijaksanaan adalah anak dari integritas yaitu integritas terhadap prinsip, dan ibunya adalah kerendahan hati dan ayahnya adalah keberanian. (Stephen R. Covey, 2005: 442)

Kemudian kebijakan yang lebih bersifat ilmiah dan sistematis menyangkut analisis kebijakan publik, dimana kata publik (public) sendiri sebagian ahli mengartikan negara. Misalnya saja Islami (2007) dan Wahab (2008) tetap mempertahankan istilah negara ketika menerjemahkan kata publik. Kata "publik" dalam kebijakan publik dapat dipahami ketika dikaitkan dengan istilah "privat". Istilah publik dapat dirunut dari sejarah negara Yunani dan Romawi Kuno. Bangsa Yunani Kuno mengekspresikan kata publik sebagai koinion dan privat disamakan dengan idion. Bangsa Romawi Kuno menyebut publik dalam bahasa Romawi res-publica dan privat sebagai res-privata. Dengan menelusuri literatur sejarah Romawi, Gobetti (2007) memilah istilah privat dalam kaitannya dengan individu

Pelayanan publik mempunyai peranan yang penting dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat di berbagai bidang baik itu dalam bidang ekonomi, pendidikan, kesehatan, keamanan, dan lain lain. Dengan pelayanan publik yang baik maka akan sebanding dengan kesejahteraan masyarakatnya. Sudah banyak contoh di negara luar Indonesia yang telah membuktikan hal tersebut.

Beda dengan halnya kondisi di negara kita, pelayanan publik masih berada jauh dari apa yang diinginkan, masih banyak macam keluhan yang ditemukan di masyarakat tentang kualitas

pelayanan publik yang diberikan. Mulai dari prosedur yang diberikan terlalu menyusahkan masyarakat, antrian panjang dalam pelayanan, sarana dan prasarana yang kurang memadai, penumpukan masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan publik di satu instansi, bahkan ada yang sampai pungutan liar atau pungli serta calo dalam proses pelayanan publik . Mungkin ini baru beberapa temuan saja yang sering terjadi di berbagai wilayah Indonesia.

Permasalahan ini adalah tanggung jawab dari pemerintah yang harus diberikan solusinya, tidak hanya di pemerintahan pusat namun pemerintah daerah juga. Sebab diberbagai daerah pelayanan publik diberikan secara asal asalan dan diberikan pelayanan khusus dalam hal hal tertentu saja.

Pemerintahan kota bandar lampung sendiri adalah salah satu contohnya. Dengan jumlah penduduk yang banyak tentu saja kebutuhan pelayanan publik yang bersifat administratif pun ikut besar. Salah satunya adalah pelayanan publik yang diselenggarakan oleh kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atas (SAMSAT) kota bandar lampung. Kantor SAMSAT kota Bandar Lampung inilah yang senantiasa tidak pernah sepi dan hentinya dalam memberikan pelayanan publik administratif , mulai dari pembuatan STNK, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor,perpanjang atau pembayaran pajak kendaraan bermotor setiap harinya. Sehingga terkadang dengan animo masyarakat akan kebutuhan tersebut begitu besar menyebabkan antrian panjang ataupun penuh sesak sehingga berimbas pada lamanya masyarakat harus menunggu untuk mendapatkan layanan tersebut.

Pembayaran Pajak merupakan kewajiban masyarakat kepada negara agar dapat ikut andil dalam pembangunan nasional. Terdapat berbagai macam jenis pembayaran pajak salah satunya adalah pajak yang dikenakan atas kendaraan bermotor. Ketika masyarakat berhasil membeli kendaraan, bukan berarti kedepannya akan bebas tagihan biaya apapun. Setiap tahun, kendaraan yang dibeli wajib dikenakan pajak kendaraan. Pajak kendaraan bermotor merupakan pajak daerah yang masuk kedalam jenis pajak provinsi. Penerimaan pajak daerah berasal dari berbagai jenis pajak salah satunya yaitu pajak kendaraan bermotor. Menurut UU NOMOR 28 TAHUN 2009 dalam pasal 1 angka 12 dan 13, pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor.

Kemauan wajib pajak dalam membayar pajak salah satunya dipengaruhi oleh tingkat pelayanan yang diberikan pemerintah. Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah dengan cara memberikan pelayanan yang baik dan memberikan penjelasan kepada wajib pajak agar mudah dimengerti. Pembayaran pajak kendaraan bermotor adalah pungutan terhadap kendaraan yang dimiliki oleh wajib pajak. Pembayaran pajak kendaraan tersebut dapat dilakukan di kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). Mengingat meningkatnya jumlah kepemilikan kendaraan bermotor dari tahun ke tahun, diperlukan inovasi dan terobosan terobosan baru guna meningkatkan kualitas pelayanan agar penerimaan PKB setiap tahunnya juga meningkat secara maksimal. salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan penerimaan PKB adalah dengan menerapkan program Samsat keliling. Samsat keliling adalah sebuah program unggulan dari kantor Samsat yang melayani pengesahan surat tanda nomor kendaraan (STNK) setiap tahunnya, pembayaran PKB, dan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan (SWDKLLJ). Menggunakan mobil sebagai sarana, Samsat keliling mendatangi pemilik kendaraan/Wajib Pajak yang jauh dari pusat pelayanan Samsat induk sehingga dapat mempermudah masyarakat dalam pembayaran PKB. Selain itu, layanan ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas kepada masyarakat agar tidak perlu antri berlama- lama di kantor Samsat.

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang penting selain penerimaan lainnya yaitu Penerimaan Negara Bukan Pajak maupun Pendapatan Hibah. Pajak menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Oleh karena itu, pemerintah berupaya secara terus menerus untuk meningkatkan target penerimaan negara dari sektor pajak. Tanpa pajak, sebagian besar kegiatan Negara sulit untuk dapat dilaksanakan. Pembangunan-pembangunan sarana umum seperti jalan, jembatan, sekolah, rumah sakit/puskesmas, kantor polisi dibiayai dengan menggunakan uang yang berasal dari pajak.

Dimana pajak yang memiliki kontribusi dalam penerimaan Negara salah satunya yaitu Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Pajak kendaraan bermotor didefinisikan dalam undang-undang

pasal 1 angka 12 dan 13 Undang-Undang Republik Indonesia Nomer 28 Tahun 2009 adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Dimana yang disebut sebagai objek pajak kendaraan bermotor adalah kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Termasuk dalam pengertian kendaraan bermotor itu sendiri merupakan kendaraan bermotor yang memiliki roda beserta gandengannya, yang dioperasikan sesuai dengan jenis jalan darat dan kendaraan bermotor yang dioperasikan di air dengan ukuran isi kotor GT 5 (lima gross tonnage) sampai dengan GT 7 (tujuh gross tonnage). Kendaraan bermotor yang pengertiannya dikecualikan adalah kereta api, kendaraan bermotor yang semata-mata digunakan untuk keperluan pertahanan dan keamanan negara, kendaraan bermotor yang dimiliki dan/atau dikuasai kedutaan, konsulat perwakilan negara asing dengan asas timbal balik dan lembaga-lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari pemerintah, dan objek pajak lainnya yang ditetapkan dalam peraturan daerah.

Sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor yang bertujuan sesuai dengan Pasal 2 adalah memberikan pelayanan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, pembayaran pajak atas kendaraan bermotor, dan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas dan angkutan jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dengan cepat, tepat, transparan, akuntabel dan informatif.

Peraturan membayar pajak kendaraan bermotor (PKB) merupakan tugas organisasi publik atau pemerintah. Berbicara tentang organisasi pelayanan publik tersebut, salah satu wadah atau organisasi publik yang berhubungan langsung dengan pelayanan pembayaran PKB adalah kantor bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat). Samsat setiap tahunnya selalu membuat inovasi dalam memberikan pelayanan mengikuti perkembangan yang semakin modern dan membedakan dari pelayanan perusahaan swasta. Pada jaman dahulu, pembayaran PKB dilaksanakan di kantor masing-masing instansi. Proses pembayaran pajak tersebut dirasakan sebagai proses yang rumit dan membutuhkan waktu yang lama. Oleh karena itu, berdasarkan keputusan pemerintah, sejak tahun 1974- 1976 dilakukan uji coba 3 pembayaran PKB dilakukan di satu gedung yang dinamakan kantor bersama Samsat.

Hingga saat ini pelayanan organisasi publik khusus kantor bersama Samsat sudah melakukan perubahan agar memuaskan wajib pajak. Pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat saat ini jauh lebih baik dibanding sebelumnya, karena proses pembayaran pajak kendaraan bermotor tersebut hanya membutuhkan waktu cukup 15-30 menit dan tidak perlu mendatangi kantor masing-masing instansi.

Perkembangan sistem dan komunikasi masa kini menjadi jawaban atas sebuah permasalahan. Bahkan akan menjadi peluang yang nantinya akan digunakan oleh pemerintah daerah terkait memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam membayar pajak kendaraan. Oleh karena itu pemerintah merancang suatu inovasi baru untuk memfasilitasi kebutuhan masyarakat dalam segi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Samsat Keliling harus semakin kompetitif untuk memberi pelayanan prima kepada wajib pajak kendaraan bermotor. Seiring dengan semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat, maka dari itu pemerintah menyediakan pelayanan mudah, cepat, dan biaya rasional yang relatif murah.

Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Provinsi Lampung untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Dalam rangka meningkatkan pelayanan pembayaran pajak daerah dan registrasi kendaraan bermotor salah satunya dengan membentuk Program Samsat Keliling dimana Samsat Keliling ini melayani registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor pengesahan tahunan, serta membayar pajak kendaraan bermotor 1 tahun berjalan, dengan memaksimalkan keterlambatan 11 bulan dari tanggal jatuh tempo.

Kesadaran wajib pajak dapat dilihat dari kesungguhan dan keinginan wajib pajak untuk mengetahui kewajibannya yang ditunjukkan dalam pemahaman wajib pajak terhadap fungsi pajak dan kesungguhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajak. Pengelolaan Pajak Kendaraan Bermotor Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor harus dilakukan secara cermat, tepat dan hati-hati. Pemerintah daerah harus memiliki sistem pengendalian serta melakukan penyederhanaan prosedur administrasi yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam membayar pajak, sehingga diharapkan juga dapat meningkatkan kepatuhan membayar pajak dan memperbesar persentase penerimaan daerahnya.

Sejatinya jumlah kendaraan bermotor yang terus meningkat setiap tahunnya yang tentunya akan membuat Pendapatan Asli Daerah meningkat dari sektor Pajak Kendaraan Bermotor, jumlah pertumbuhan kendaraan bermotor juga harus diikuti oleh kepatuhan membayar pajak. Agar pendapatan pajak kendaraan bermotor meningkat, maka pemerintah membuat Program Samsat Keliling dalam meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak. Di UPTD Wilayah I Bandar Lampung, Program Samsat Keliling mulai dilakukan pada tahun 2016. Dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor kembali kepada kesadaran masyarakat. Tentunya jika masyarakat patuh dalam membayar pajak, maka manfaatnya juga akan dirasakan oleh masyarakat. Berikut data target dan realisasi PKB ketika sudah menggunakan Program Samsat Keliling.

Samsat keliling adalah layanan pengesahan STNK tahunan, Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor serta SWDKLLJ sendiri merupakan kependekan dari Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas. SWDKLLJ adalah sumbangan asuransi yang wajib dibayar dan akan diberikan kembali ketika Anda mengalami kecelakaan lalu lintas. Jadi, ketika Anda membayar pajak STNK, maka Anda otomatis akan dikenakan biaya ini. (Jasa Raharja) dengan menggunakan kendaraan bermotor yang beroperasi dari satu tempat ke tempat lainnya. Sistem dan prosedur layanan samsat keliling yaitu :Layanan SAMSAT keliling dilaksanakan khusus untuk pengesahan STNK setiap tahun dengan persyaratan KTP asli dan STNK asli, Layanan SAMSAT keliling tidak melayani kendaraan blokir, Petugas layanan SAMSAT keliling disediakan oleh masing-masing instansi sesuai dengan kebutuhan, dan Layanan SAMSAT keliling menggunakan database master kantor bersama SAMSAT induknya, dan melakukan rekonsiliasi terhadap semua data selambat-lambatnya 1 (satu) hari berikutnya.

Database master adalah database utama yang digunakan oleh aplikasi untuk menyimpan dan mengolah data. Database slave adalah database yang menyimpan salinan data dari database master, yang berguna untuk meningkatkan performa dan skalabilitas aplikasi dengan membebaskan database master dari beban yang berlebihan.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah ditulis, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Apakah peran pelayanan publik dalam penggunaan sistem samsat keliling membantu masyarakat bandar lampung?
- 2) Apakah sistem penggunaan layanan samsat keliling yang di terapkan sudah berjalan baik sehingga masyarakat terbantu dengan adanya sistem tersebut?
3. Apakah peran pelayanan publik pada sistem samsat keliling lebih mudah pelayanannya sehingga menarik masyarakat untuk lebih memilih ke samsat keliling daripada layanan lainnya?

C. TUJUAN

Berdasarkan latar belakang yang telah ditulis, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui respon masyarakat terhadap peran pelayanan publik pada sistem samsat keliling yang diterapkan di kota bandar lampung.
2. Untuk menjadi acuan bahwa sistem pelayanan keliling harus sesuai dengan prosedur supaya masyarakat puas dengan adanya sistem tersebut yang diterapkan di kota bandar lampung.

DAFTAR PUSTAKA

- Amanda Dan I Ketut, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendarann Bermotor Di Denpasar” (Universitas Udayana), 664.
- Dani Darmawan, “Inovasi Sektor Publik Dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Kota Makasar,” (Makassar: Universitas Negeri Makassar, 2018), 3.
- [Http://Bapenda.Lampungprov.Go.Id/Hal-Samsat-Keliling.Html](http://Bapenda.Lampungprov.Go.Id/Hal-Samsat-Keliling.Html), Diunduh Pada 20 September 2021.
- 10[Http://Bapenda.Lampungprov.Go.Id/Hal-Uptd-I-Html](http://Bapenda.Lampungprov.Go.Id/Hal-Uptd-I-Html), Diunduh Pada 6 September 2021.
- I Made Hongki Dwipayana, Putu Eka Dianita Marvilianti Dewi, I Nyoman Putra Yasa, “Pengaruh Program Samsat Corner, Samsat Keliling Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) (Studi Empiris Pada Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Di Bawah Satu Atap (Samsat) Denpasar),” E-Jurnal S1 Ak Universitas Pendidikan Ganesha 8, No. 2, (2017).
- Mawardi L. (2011).Optimalisasi Samsat Drive Thru Guna Mewujudkan Pelayanan Prima dalam Rangka Mendukung Transparansi Pelayanan POLRI pada Kantor Bersama samsat jakarta selatan
- Muhammad Ali, M. Awaluddin, Abdul Salam, “Efektivitas Pelayanan Digital Program Samsat Keliling Di Kota Mataram,” Jiap: Jurnal Ilmu Administrasi Publik 7, No. 1, (2019): 2-3.
- Peraturan Gubernur Provinsi Lampung Nomor 23 tahun 2019. Tentang Perhitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor tahun (2019).
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomer 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor.
- Yuli, Leonardus, Charles, “Evektivitas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Di Bp2rd Provinsi Sulawesi Utara,” Agrisosoekonomi: Jurnal Transdisiplin Pertanian (Budidaya Tanaman, Peternakan, Perkebunan, Kehutanan), Sosial Dan Ekonomi 14, No. 1, (2018): 411.

