

**PERAN PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGGUNAAN SISTEM
SAMSAT KELILING DIKOTA BANDAR LAMPUNG**

(Tugas)

Oleh: M.Ari Sofian Kurniawan
(2216041125)



**PROGRAM STUDI S1 ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
2023**

DAFTAR ISI

	Halaman
I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	10
1.3. Tujuan	10
II. TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1. Pelayanan Publik	11
2.2. Definisi Pajak	12
2.3. Pajak Kendaraan Bermotor	14
2.4. Penelitian Terdahulu	17
III. METODOLOGI PENELITIAN	20
3.1. Metode Penelitian.....	20
3.2. Objek Penelitian	21
3.3. Teknik Pengumpulan Data	21
3.4. Teknik Analisis Data	21
3.5. Uji Keabsahan Data	21
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	24
4.1. Penerapan Layanan Informasi SAMSAT Keliling dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor	24
4.2. Faktor – faktor Pendukung serta Penghambat dalam Penerapan Layanan Inovasi SAMSAT Keliling Bandar Lampung	27

V. KESIMPULAN	30
----------------------------	-----------

DAFTAR PUSTAKA	32
-----------------------------	-----------

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. 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 masala 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 hat 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 hentinnya 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 Nomor 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 di kecualikan 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 kewajiban pajaknya 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.

1.2. 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?

1.3. 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.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya. Berbagai gerakan reformasi publik (public reform) yang dialami negara-negara maju pada awal tahun 1990-an banyak diilhami oleh tekanan masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah (Arsalim, 2014) .

Selanjutnya menurut Arsalim, di Indonesia upaya memperbaiki pelayanan sebenarnya juga telah sejak lama dilaksanakan oleh pemerintah, antara lain melalui Inpres No. 5 Tahun 1984 tentang Pedoman Penyederhanaan dan Pengendalian Perizinan di Bidang Usaha. Upaya ini dilanjutkan dengan Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81/1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum. Untuk lebih mendorong komitmen aparatur pemerintah terhadap peningkatan mutu pelayanan, maka telah diterbitkan pula Inpres No. 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat. Pada perkembangan terakhir telah diterbitkan pula Keputusan Menpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Oleh karena saya membuat makalah ini dengan judul “Pelayanan Publik Pemerintahan Daerah” ,dan diharapkan agar kita lebih memahami tentang Pelayanan Publik.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas dan juga merupakan salah satu unsur yang mendorong perubahan kualitas

Pemerintahan Daerah. Bagaimanapun kecilnya suatu negara, negara tersebut tetap akan membagi-bagi pemerintahan menjadi sistem yang lebih kecil (Pemerintahan Daerah) untuk memudahkan pelimpahan tugas dan wewenang. Pembagian daerah Indonesia atas daerah besar dan kecil dengan bentuk susunan pemerintahannya ditetapkan dengan undang-undang, dengan memandang dan mengingat dasar permusyawaratan dalam sistem pemerintahan negara, dan hak-hak asal-usul dalam daerah yang bersifat istimewa. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas dan lainnya (Arsalim, 2014).

2.2. Definisi Pajak

Pajak merupakan iuran wajib masyarakat kepada pemerintah tanpa mendapatkan imbalan secara langsung, yang bersifat memaksa guna membiayai anggaran negara, baik untuk pembangunan nasional maupun kepentingan negara lainnya.

a) Pajak Menurut Mardiasmo (2013:1)

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (*kontraprestasi*) secara langsung dapat ditujukan dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum.

b) Pajak Menurut PJA Adriani

Pajak adalah pungutan atau iuran masyarakat kepada Negara yang dapat dipaksakan serta terutang bagi yang wajib membayarnya sesuai peraturan undang-undang. Pembayar pajak tidak memperoleh imbalan langsung yang bisa ditunjukkan dan dipakai dalam pembiayaan keperluan negara.

2.2.1. Fungsi Pajak

Pajak merupakan sumber kas negara yang memiliki dua fungsi, menurut Mardiasmo (2016:4) yaitu :

a) Fungsi anggaran (*Budgeter*)

Pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran.

b) Fungsi mengatur (regulerend)

Pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang social dan ekonomi.

2.2.2 Sistem Pemungutan Pajak

Sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia ada 3 yaitu:

a) Self Assessment System, adalah sistem pemungutan pajak dimana besaran pajak dibebankan kepada wajib pajak secara mandiri.

b) Official Assessment System, adalah sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang untuk menentukan besaran pajak terutang kepada wajib pajak, yang kemudian diserahkan kepada aparat perpajakan sebagai pemungut pajak.

c) Withholding Assessment System, adalah sistem pemungutan pajak yang besaran pajaknya dihitung oleh pihak ketiga.

2.2.3 Pajak Daerah

Menurut Undang-undang Nomor 34 tahun 2000 tentang perubahan atas undang-undang nomor 18 tahun 1997 tentang pajak dan retribusi daerah, Pajak Daerah adalah iuran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepada daerah tanpa imbalan secara langsung yang seimbang yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang yang berlaku, yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah.

Menurut Mardiasmo (2011:2) pajak daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

2.3. Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak Kendaraan Bermotor adalah Pajak Daerah yang masuk kedalam jenis Pajak Provinsi. Pajak Kendaraan bermotor merupakan pungutan wajib yang dikenakan atas kendaraan yang dimiliki oleh orang pribadi maupun badan, dan memiliki sifat objektif. Menurut undang-undang nomor 28 tahun 2009 pasal 1 angka 12 dan 13, Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Dalam Pelaksanaan pemungutannya dilakukan di Kantor bersama Samsat.

2.3.1 Tarif Pajak Kendaraan Bermotor

Tarif dasar pengenaan pajak kendaraan bermotor berdasarkan PERGUB Prov.Lampung No.23 tahun 2019 pasal 7 adalah sebagai berikut:

a.Untuk kepemilikan kendaraan bermotor pribadi pertama, tarifnya ditetapkan sebesar 1,5% dikalikan dasar pengenaan PKB.

- 1) Untuk tarif pajak kendaraan bermotor angkutan umum orang ditetapkan sebesar 1% dikalikan 30% dikalikan dasar pengenaan PKB.
- 2) Tarif pajak kendaraan bermotor angkutan umum barang ditetapkan sebesar 1% dikalikan 50% dikalikan dasar pengenaan PKB.
- 3) Tarif PKB ambulans, pemadam kebakaran, sosial keagamaan, lembaga sosial dan keagamaan, pemerintah, instansi pemerintah ditetapkan sebesar 0,5% dikalikan dasar pengenaan PKB.
- 4) Untuk kendaraan alat-alat berat dan alat-alat besar ditetapkan sebesar 0,2% dikalikan dasar pengenaan PKB.

b.Kendaraan pribadi roda dua, roda empat atau lebih, untuk kepemilikan yang kedua dan seterusnya dikenakan tarif secara progresif berdasarkan alamat dan atas nama yang sama, serta jenis kendaraan. Besaran tarif progresif yang ditetapkan sebagai berikut :

- 1) Besaran tarif untuk kepemilikan kedua yaitu 2%.
- 2) Untuk kepemilikan ketiga sebesar 2,5%.

- 3) Untuk keepemilikan keempat dan seterusnya besaran tarifnya yaitu 3%.

2.3.2 Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA)

Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) adalah salah satu organisasi pemerintah yang menangani tentang pendapatan asli daerah (PAD) sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Beberapa PAD yang terdapat pada BAPENDA antara lain:

a) Pendapatan Pajak Daerah

- Pajak kendaraan bermotor (PKB)
- Pajak bea balik nama kendaraan bermotor (BBNKB)
- Pajak bahan bakar kendaraan bermotor (PBBKB)
- Pajak air permukaan, dan
- Pajak rokok

b) Pendapatan Retribusi Daerah

- Retribusi jasa umum
- Retribusi jasa usaha
- Retribusi perizinan tertentu

c) Lain-lain PAD yang sah

d) Pendapatan dari pengembalian

2.3.3 Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT)

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Selanjutnya disebut Samsat) merupakan sistem administrasi yang dibuat guna melayani wajib Pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor (PKB), bea balik nama kendaraan bermotor

(BBN-KB), dan pembayaran sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas (SWDKLLJ). Samsat berada dibawah naungan tiga instansi pemerintah yaitu Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA), Kepolisian Daerah Republik Indonesia dan PT. (Persero) Asuransi Kerugian Jasa Raharja.

2.3.4 Samsat Keliling

Samsat keliling merupakan suatu trobosan dari Samsat guna mempermudah masyarakat dalam melakukan pengesahan STNK setiap tahunnya, pembayaran PKB, dan SWDKLLJ. Samsat Keliling beroperasi menggunakan mobil, dan biasanya mendatangi masyarakat yang tempat tinggalnya jauh dari kantor Samsat induk. Program Samsat keliling bertujuan untuk meningkatkan efektifitas masyarakat dalam membayar pajak agar tidak perlu datang jauh-jauh dan antri berlama-lama di Kantor Samsat Induk. Adanya program Samsat keliling, diharapkan dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor dengan tepat waktu.

2.3.5 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan Wajib Pajak adalah kesediaan wajib pajak (Masyarakat) untuk patuh melaksanakan kewajiban pajaknya, sesuai ketentuan dan aturan yang berlaku, serta dilaksanakan dengan tepat waktu. Menurut Gunadi (2005:4), pengertian kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*) adalah bahwa wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan atau ancaman dan penerapan sanksi baik hukuman maupun administrasi. Sedangkan menurut E.Eliyani (2006:38), menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai memasukan dan melaporkan pada waktunya informasi yang diperlukan, mengisi secara benar jumlah pajak terutang, dan membayar pajak pada waktunya tanpa tindakan pemaksaan.

2.4. Penelitian Terdahulu

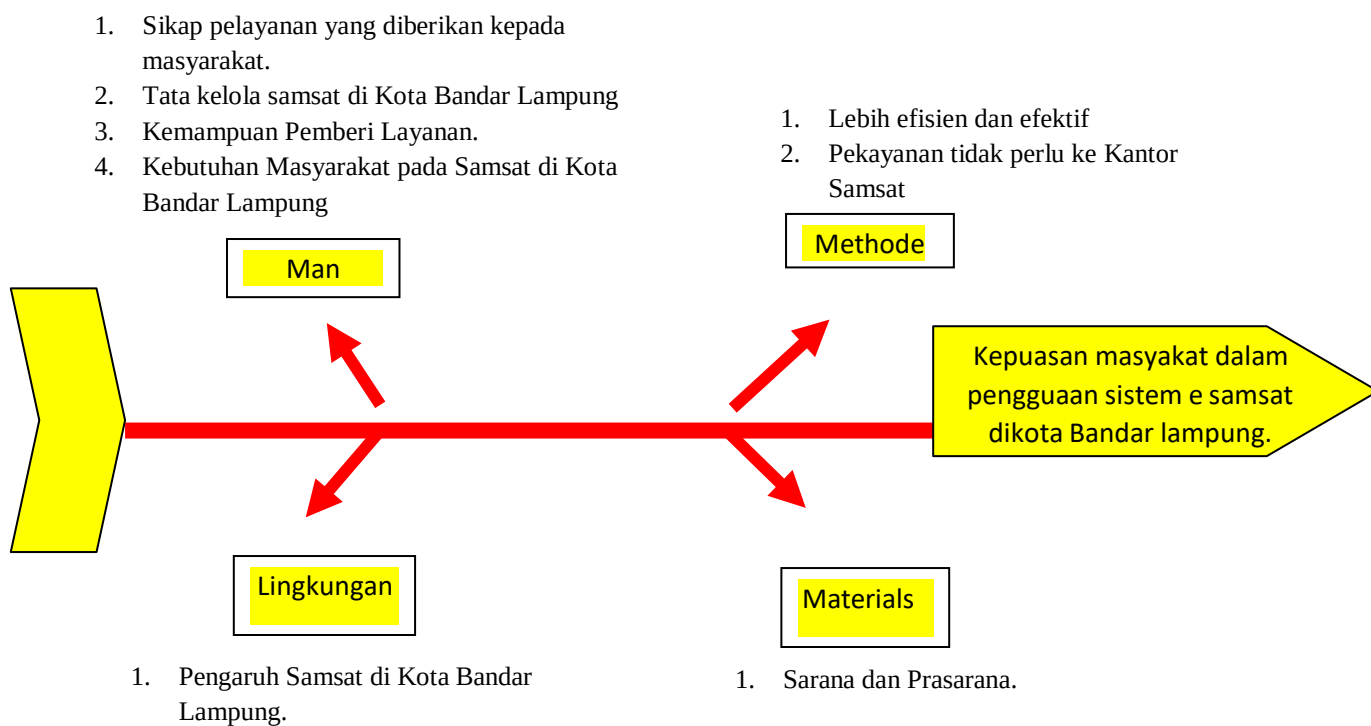
Pada penelitian terdahulu ini menjadi acuan peneliti dalam melakukan penelitian sehingga peneliti dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Peneliti mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian peneliti. Maka dalam kajian pustaka ini peneliti mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu sebagai berikut;

No	Judul penelitian	Nama peneliti	Hasil Penelitian	Perbedaan penelitian	Persamaan penelitian
1	Efektivitas proses pemungutan pajak kendaraan bermotor di kantor bersama SAMSAT Kabupaten Sidenreng Rappang	Lilis Sugihartyanti (2018)	Efektivitas pemungutan pajak kendaraan bermotor di kantor bersama SAMSAT Kabupaten Sidenreng Rappang sudah efektif, namun masih adanya kendala yang dihadapi yaitu rendahnya semangat,loyalitas serta inisiatif pegawai dalam bekerja	- Lokus penelitian kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Sidenreng Rappang - Teori yang digunakan adalah teori pendekatan proses yang dikemukakan oleh Martini Huseini dan Hari Lubis	- Menggunakan metode kualitatif - Metode pengumpulan data observasi, wawancara, data sekunder dan dokumentas
2	Efektivitas Pemungutan Pajak	Lisda Sukardi (2019)	Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui	-Lokus penelitian Samsat	- Menggunakan metode

	Kendaraan Bermotor Melalui Program Samsat Kaliling Di Kabupaten Wajo		Program Samsat Kaliling Di Kabupaten Wajo sudah efektif.	Kabupaten Wajo	kualitatif - Metode pengumpulan data observasi, wawancara, data sekunder dan dokumentasi - Menggunakan teori Efektivitas menurut Duncan
3	Efektivitas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Program Samsat Keliling Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Takalar	Siska Safitri Makmur (2021)	Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Program Samsat Kaliling Di Kabupaten Takalar Sudah Efektif.	-Lokus Penelitian Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Takalar	- Menggunakan metode kualitatif - Metode pengumpulan data observasi, wawancara, data sekunder dan dokumentasi - Menggunakan teori Efektivitas menurut Duncan

2.4.1. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah konsep dasar dari peneliti untuk memudahkan masyarakat memahami alur dari penelitian ini. Dalam penelitian ini peneliti membahas mengenai peran pelayanan publik dalam penggunaan e samsat dikota Bandar Lampung. Guna memudahkan sistem administrasi yang terjadi di samsat kota Bandar lampung maka peneliti memilih fokus penelitian ini.



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Sukmadinata (2009), metode kualitatif adalah penelitian untuk mendeskripsikan dan menganalisis tentang fenomena, peristiwa, kepercayaan, sikap, dan aktivitas sosial secara individual maupun kelompok. Metode kualitatif merupakan kumpulan metode untuk menganalisis dan memahami lebih dalam mengenai makna beberapa individu maupun kelompok dianggap sebagai masalah kemanusiaan atau masalah sosial Creswell (2015)

Peneliti menggunakan kualitatif karena pendekatan kualitatif memiliki ruang yang sempit namun memiliki bahasan yang lebih mendalam dibandingkan dengan penelitian kuantitatif. Seperti yang dikemukakan oleh Muhandjir (dalam Aman, 2007) bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang lebih mengutamakan pada masalah proses dan makna atau persepsi, di mana penelitian ini diharapkan dapat mengungkap berbagai informasi kualitatif dengan deskripsi-analisis yang teliti dan penuh makna. Berdasarkan teori di atas, peneliti menggunakan bahwa pendekatan kualitatif dalam penelitian ini dianggap tepat karena sejalan dengan judul penelitian yang diambil sehingga tidak dituangkan dalam bentuk bilangan dan angka statistik. Melalui pendekatan tersebut, peneliti berharap bisa memperoleh gambaran dari permasalahan yang terjadi secara mendalam.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan penelitian kualitatif untuk dapat memahami fenomena dalam konteks sosial secara alamiah yang menggambarkan permasalahan sosial pada seseorang mengenai sudut pandang perilaku. Dalam penelitian kualitatif peneliti menganalisis dan setelah itu melaporkan fenomena dalam suatu hasil analisa dalam penelitian.

3.2. Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah pelayanan publik dalam penggunaan sistem samsat keliling di kota bandar lampung yaitu data penerimaan pajak kendaraan bermotor dari layanan samsat keliling.

3.3. Teknik pengumpulan data

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data, yaitu : wawancara, dokumentasi, observasi serta triangulasi. Menurut Suyanto,dkk (2011:59) instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk menggali data dari responden sebagai sumber penelitian. Instrumen penelitian yang digunakan yaitu peneliti, pedoman wawancara dan pedoman dokumentasi.

3.4. Teknik Analisis Data

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif menurut Denzin dan Lincoln dalam Moleong (2013:5) adalah penelitian dengan latar ilmiah, menafsirkan fenomena yang dengan melibatkan berbagai metode yang ada. Fokus penelitian pada penerapan layanan inovasi SAMSAT Keliling, faktor penghambat dan pendukung, serta penerimaan kas layanan layanan samsat keliling.

3.5. Uji Keabsahan Data

Keabsahan data dilakukan untuk terjaminnya keakuratan data. Data yang salah akan menghasilkan penarikan kesimpulan yang salah, demikian pula sebaliknya, data yang valid akan menghasilkan kesimpulan hasil penelitian yang benar. Keabsahan data merupakan konsep yang sangat penting yang diperbaharui dari konsep kesahihan (*validitas*) dan keandalan (*reliabilitas*) menurut versi *positivisme* dan disesuaikan dengan tuntutan, kriteria dan paradigmanya sendiri.

Teknik eksplorasi keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini Moleong (2008) adalah:

1) Ketekunan Pengamat

Ketekunan pengamat berarti dilaksanakan dengan lebih seksama dan lebih teliti. Ketekunan pengamat dilakukan untuk memperoleh data atau informasi pada subjek yang sedang diteliti. Ketekunan pengamat untuk menemukan ciri-ciri dan unsur-unsur dalam situasi yang relevan dengan persoalan atau isu yang sedang dicari dan kemudian memusatkan diri pada hal-hal tersebut dengan rinci.

2) Triangulasi

Triangulasi merupakan pendekatan multimetode yang dilakukan peneliti pada saat mengumpulkan data dan menganalisis data. Ide dasarnya adalah bahwa fenomena yang diteliti dapat dipahami dengan baik, sehingga diperoleh kebenaran tingkat tinggi jika didekati dari sudut pandang yang berbeda-beda akan memungkinkan diperoleh tingkat kebenaran yang handal. Karena itu triangulasi adalah usaha mengecek kebenaran data atau informasi yang diperoleh peneliti dan berbagai sudut pandang yang berbeda dengan 41 cara mengurangi sebanyak mungkin perbedaan yang terjadi pada saat pengumpulan dan analisis data.

Fungsi dari penggunaan metode triangulasi adalah memahami fenomena sosial dan konstruksi psikologis tidak cukup hanya dengan menggunakan satu alat ukur saja. Triangulasi menekankan digunakannya lebih dari satu metode dan banyak sumber data termasuk diantaranya sejumlah peristiwa yang terjadi.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi sebagai berikut Patton (dalam Moleong, 2004) :

a. Triangulasi sumber data :

Untuk membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode kualitatif. Data yang diperoleh berupa wawancara yang dilakukan lebih dari satu kali dalam periode waktu tertentu.

b. Triangulasi teori :

Menggunakan beberapa teori untuk memastikan data yang dikumpulkan akan terlihat dalam bab pembahasan untuk dipergunakan di dalam penelitian.

c. Triangulasi metode :

Dilakukan dengan cara melakukan pengecekan antara penemuan hasil penelitian yang sama teknik pengumpulan datanya dan pengecekan melalui sumber data dengan metode yang sama.

3) Perpanjangan Keikutsertaan

Dalam penelitian ini keikutsertaan peneliti sangat menentukan dalam pengumpulan data. Keikutsertaan tidak hanya dilakukan dalam waktu singkat, tetapi memerlukan perpanjangan keikutsertaan peneliti pada latar penelitian. Perpanjangan keikutsertaan peneliti akan memungkinkan meningkatkan derajat kepercayaan data yang dikumpulkan. Hal tersebut penting artinya karena penelitian kualitatif berorientasi pada situasi, sehingga dengan perpanjangan keikutsertaan dapat membangun kepercayaan antara subjek dan peneliti memerlukan waktu yang cukup. Metode keabsahan data berfungsi untuk data yang diperoleh sangat besar peluang untuk keluar dari objektifitas. Keabsahandata untuk kebenaran suatu hasil penelitian yang lebih menekankan pada data informasi daripada sikap dan jumlah orang. Dalam metode keabsahan dapat mempermudah peneliti dalam melihat peran pelayanan publik dalam penggunaan samsat keliling.

BAB.IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi pelayanan publik merupakan solusi dari masalah pemberian pelayanan yang tidak dapat terpenuhi secara maksimal kepada masyarakat. Dalam inovasi dituntut kebaruan dalam memberikan pelayanan. Sehingga inovasi tersebut dapat mengurai permasalahan dalam pemberian pelayanan publik. Tak terkecuali pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT Keliling Kota Tasikmalaya. SAMSAT Keliling merupakan sebuah inovasi yang telah memenuhi karakteristik inovasi itu sendiri. Tetapi secara prakteknya apakah penerapan inovasi itu sudah berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan?. Inilah yang menjadi fokus penelitian penulis untuk menjawab pertanyaan tersebut. Penerapan Inovasi Pelayanan Publik SAMSAT Keliling di Kota Bandar Lampung melalui Dua karakteristik sebagai berikut.

4.1. Penerapan layanan inovasi SAMSAT Keliling dalam upaya meningkatkan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.

a) Penyederhanaan persyaratan

pelayanan Pada pelaksanaannya Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Tulungagung telah menetapkan persyaratan administratif yang diperlukan ketika menggunakan suatu pelayanan sesuai dengan Standart Operasional Prosedur. Adapun persyaratan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor setiap satu tahun sekali melalui Kantor Bersama SAMSAT adalah sebagai berikut : 1) Indentitas Diri 2) Mengisi SPPKB 3) STNK Asli 4) Bukti pelunasan PKB atau BBNKB tahun terakhir 5) Map pendaftaran Persyaratan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui layanan inovasi SAMSAT Keliling dilakukah penyederhanaan. Persyaratan tersebut ditetapkan berdasarkan Surat Edaran Bersama Direktur Lalu Lintas Kepolisian Daerah Jawa Timur Kepala Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur, dan Kepala PT.Jasa Raharja (Persero) Jawa Timur Nomor : SE/07/VII/2008; Nomor : 970/11123/101.22/2008; Nomor : KEP/2/2004 tentang Petunjuk Teknis

Pelaksanaan Layanan Unggulan SAMSAT dan Operasi Bersama Pemeriksaan Administrasi Kendaraan Bermotor adalah sebagai berikut : 1) Identitas Diri 2) STNK Asli 3) Bukti pembayaran PKB atau BBNKB tahun terakhir Salah satu prinsip pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M-PAN/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah kejelasan. Kriteria yang terkandung dalam prinsip kejelasan ini adalah persyaratan teknis dan administratif, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan serta penyelesaian permasalahan pada pelayanan publik, serta rincian biaya pelayanan dan tatacara pembayaran yang jelas. Kejelasan persyaratan pelayanan serta kemudahan persyaratan yang dibutuhkan dalam menggunakan layanan inovasi SAMSAT Keliling berarti pelayanan SAMSAT Keliling Kota bandar lampung telah sesuai dengan prinsip pelayanan pada prinsip kejelasan.

b) Peningkatan Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan langkah yang harus dilalui dalam menggunakan pelayanan, tidak terkecuali pelayanan pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Bandar lampung. Prosedur pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor setiap satu tahun sekali pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Bandar Lampung melalui 4 loket dalam penyelesaiannya. Adapun 4 loket yang harus dilalui tersebut adalah : 1) Locket Formulir 2) Locket Pendaftaran 3) Locket Kasir 4) Locket Pengesahan dan Pengambilan Prosedur pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor setiap satu tahun sekali melalui layanan inovasi SAMSAT Keliling lebih sederhana dibandingkan dengan pelayanan melalui Kantor Bersama SAMSAT. Adapun prosedur pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor setiap satu tahun sekali hanya melawati 2 loket, yang terdiri dari : 1. Locket pendaftaran 2. Locket kasir penetapan. Prinsip pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M-PAN/2003 Tentang Pedoman Umum

Penyelenggaraan Pelayanan Publik salah satunya adalah kesederhanaan. Maksud dari prinsip kesederhanaan ini adalah prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami serta mudah dilaksanakan. Berdasarkan observasi yang telah dilakukan peneliti pada pelayanan SAMSAT Keliling, prosedur pelayanan pada layanan SAMSAT Keliling mudah serta tidak berbelit-belit. Prosedur yang mudah serta tidak berbelit-belit membuktikan bahwa pelayanan pada layanan inovasi SAMSAT Keliling telah sesuai dengan prinsip pelayanan pada kriteria kesederhanaan.

c) Peningkatan Waktu pelayanan Waktu

pelayanan merupakan waktu yang telah ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan. Kantor Bersama SAMSAT kota Bandar Lampung juga telah menetapkan waktu pelayanan kepada Wajib Pajak. Waktu pelayanan Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Bandar Lampung sebagai berikut :

Tabel 3 Jadwal Pelayanan KB SAMSAT Bandar Lampung

Hari	Jam
Senin- kamis	08.00 - 12.00
Jumat	08.00 - 10.00
Sabtu	08.00 – 11.00

Menurut Sinambela (2006:6) mengemukakan kualitas pelayanan prima atau berkualitas tercermin dari 6 kriteria, salah satu kriteria tersebut adalah kondisional. Kondisional disini berarti pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi serta penerima layanan. Adanya pelayanan layanan inovasi SAMSAT Keliling pada malam hari, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan pada layanan inovasi SAMSAT Keliling telah sesuai dengan kriteria pelayanan prima pada poin kondisional. Pelayanan yang kondisional memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam melakukan kewajibannya yang tidak memiliki banyak waktu pada siang hari.

d) Kepuasan Wajib Pajak

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M-PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, indeks kepuasan masyarakat digunakan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan Wajib Pajak dengan adanya layanan inovasi SAMSAT Keliling. Dari hasil wawancara yang telah dilakukan kepada Wajib Pajak, mayoritas Wajib Pajak merasa puas akan adanya layanan inovasi SAMSAT Keliling, karena layanan inovasi SAMSAT Keliling dianggap lebih memudahkan Wajib Pajak.

4.2. Faktor – Faktor Pendukung Serta Penghambat dalam Penerapan Layanan Inovasi SAMSAT Keliling Bandar Lampung

a) Faktor Pendukung

Pada penerapan layanan inovasi SAMSAT Keliling terdapat beberapa faktor yang mendukung pelaksanaannya. Faktor – faktor pendukung tersebut terdiri dari :

- 1) Sosialisasi Pelayanan Sosialisasi pelayanan layanan inovasi SAMSAT Keliling yang dilakukan oleh Kantor Bersama SAMSAT Bandar Lampung melalui berbagai media baik media cetak maupun elektronik, berdasarkan sosialisasi pelayanan yang dilakukan tersebut berarti layanan inovasi SAMSAT Keliling telah sesuai dengan kriteria pelayanan berkualitas pada poin partisipatif Sinambela (2006:6). Partisipatif disini maksudnya adalah pelayanan yang mendorong peran serta masyarakat dalam memperhatikan harapan dan kebutuhan masyarakat. Melalui sosialisasi diharapkan Wajib Pajak akan turut berpartisipasi dalam penerapan layanan inovasi SAMSAT Keliling.
- 2) Kerjasama Pihak Terkait Kerjasama Kantor Bersama SAMSAT Bandar Lampung dalam penerapan layanan inovasi SAMSAT Keliling terdiri dari beberapa instansi yaitu : Kepolisian Daerah, Dinas Pendapatan Provinsi Lampung kota Bandar Lampung, PT. Jasa Raharja serta pemerintah

kecamatan. Menurut Muluk (2008:49) salah satu faktor keberhasilan sektor publik adalah pengembangan tim dan kemitraan. Atas kerjasama yang dilakukan oleh Kantor Bersama SAMSAT tersebut berarti dalam penerapan layanan inovasi SAMSAT Keliling telah sesuai dengan faktor keberhasilan inovasi publik, karena pada dasarnya sebuah inovasi tidak akan berjalan dengan baik tanpa adanya kerjasama yang baik.

- 3) Lokasi Pelayanan Layanan inovasi SAMSAT Keliling kota Bandar lampung dengan menggunakan sistem pelayanan jemput bola agar lebih dekat dengan masyarakat menetapkan lokasi pelayanan. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M-PAN/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik salah satu prinsip pelayanan publik adalah kemudahan akses. Kemudahan akses tersebut adalah tempat atau lokasi pelayanan yang memadai, mudah dijangkau dan memanfaatkan sarana telekomunikasi dan informasi. Dengan sistem layanan jemput bola yang diterapkan pada layanan SAMSAT Keliling, menjadikan layanan inovasi SAMSAT Keliling lebih dekat, lebih mudah dijangkau oleh masyarakat. Berdasarkan lokasi pelayanan yang ditetapkan berarti layanan inovasi SAMSAT Keliling telah sesuai dengan prinsip pelayanan publik pada kriteria kemudahan akses.

b) Faktor Penghambat

Pada penerapan layanan inovasi SAMSAT Keliling juga terdapat beberapa faktor penghambat. Faktor-faktor penghambat tersebut terdiri dari :

- 1) Kesadaran Wajib Pajak

Berbagai upaya dilakukan Kantor Bersama SAMSAT kota Bandar lampung untuk meningkatkan kesadaran Wajib Pajak, salah satu upaya yang dilakukan tersebut adalah peningkatan pelayanan melalui layanan inovasi SAMSAT Keliling. Pada penerapannya layanan inovasi SAMSAT Keliling telah sesuai dengan faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib

Pajak (Nurmantu, 2005:161) pada poin Direct Money Cost serta Time Cost. Dari layanan inovasi SAMSAT Keliling lebih efisien karena tidak memerlukan biaya perjalanan serta map pendaftaran. Dari segi waktu standar penyelesaian layanan inovasi SAMSAT keliling lebih cepat dari Kantor Bersama SAMSAT, namun kurangnya kesadaran Wajib Pajak akan pentingnya pajak serta etika dalam menggunakan layanan menjadi penghambat jalannya suatu pelayanan.

2) Sarana dan Prasarana

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M-PAN/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik salah satu prinsip pelayanan adalah kelengkapan sarana dan prasarana. Kelengkapan sarana dan prasarana disini maksudnya adalah ketersediaan sarana dan prasarana kerja yang memadai termasuk penyediaan sarana telekomunikasi dan informasi. Pada penerapannya layanan inovasi SAMSAT Keliling telah menyediakan sarana dan prasarana yang diperlukan serta pemanfaatan sarana telekomunikasi dan informasi dalam pelayanan. Namun rusaknya suatu sarana dan prasarana menjadikan penghambat jalannya pelayanan.

3) Keterbatasan Jenis Pelayanan Yang Diberikan

Layanan inovasi SAMSAT Keliling merupakan layanan pembantu Kantor Bersama SAMSAT. Layanan inovasi tersebut diterbitkan guna mengurangi beban tanpa menghilangkan eksistensi kantor Bersama SAMSAT. Oleh karena itu layanan inovasi SAMSAT keliling hanya mengedepankan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor setiap satu tahun, pengesahan STNK setiap satu tahun serta pembayaran SWDKLLJ. Pelayanan selain tetap hanya dapat dilakukan pada Kantor Bersama SAMSAT.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan fokus penelitian yang telah ditetapkan serta hasil penelitian yang telah dipaparkan, maka peneliti mengambil beberapa kesimpulan, yakni :

Pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui layanan inovasi SAMSAT Keliling merupakan peningkatan pelayanan dalam upaya pemberian kemudahan kepada Wajib Pajak. Terdapat beberapa kemudahan dalam layanan inovasi SAMSAT Keliling. Kemudahan tersebut yakni, penyederhanaan persyaratan pelayanan, penyederhanaan prosedur pelayanan serta peningkatan waktu pelayanan. Mayoritas Wajib Pajak merasa puas akan adanya layanan inovasi SAMSAT Keliling, karena layanan inovasi SAMSAT Keliling dianggap sangat membantu dan memudahkan Wajib Pajak.

Dalam penerapan suatu layanan pasti terdapat beberapa faktor yang mendukung serta menghambat penerapannya. Faktor pendukung layanan inovasi SAMSAT Keliling terdiri dari sosialisasi pelayanan, kerjasama pihak terkait, serta lokasi pelayanan. Sedangkan faktor penghambat penerapan layanan inovasi SAMSAT keliling yakni kesadaran Wajib Pajak, sarana dan prasarana serta keterbatasan layanan yang diberikan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian mengenai Implementasi Layanan Inovasi SAMSAT keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, maka peneliti menyarankan :

Untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak yang tidak menjalankan kewajibannya dengan baik, Kantor Bersama SAMSAT Kota Banda lampung dapat memberikan sanksi administrasi. Sanksi administrasi yang telah ada yaitu 2% maksimal 24 bulan tersebut dinaikkan agar Wajib Pajak lebih patuh terhadap kewajiban perpajakannya.

Kantor Bersama SAMSAT harus selalu berupaya memperbaiki dan melengkapi sarana dan prasarana. Seperti pemberian nomor antrian agar Wajib Pajak pengguna layanan lebih tertib dalam menggunakan layanan.

DAFTAR PUSTAKA

Amanda Dan I Ketut, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendarann Bermotor Di Denpasar” (Universitas Udayana), 664.

Ardiani, L., Hidayat, K., & Sulasmiyati, S. (2016). Implementasi layanan inovasi Samsat keliling dalam upaya meningkatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (studi pada kantor bersama Samsat Kabupaten Tulungagung). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 9(1).

Dani Darmawan, “Inovasi Sektor Publik Dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Kota Makassar,” (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.

[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).

Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Tulungagung. 2015. Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Layanan SAMSAT Keliling

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M-PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M-PAN/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Kurniawan, H. (2022). Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Melalui Layanan Mobil Samsat Keliling Kota Pekanbaru (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).

Lukman, Mediya. 2013. *Badan Layanan Umum Dari Birokrasi Menuju Korporasi*. Jakarta : PT Bumi Aksara

Mardiasmo. 2011. Perpajakan – Edisi Revisi 2011. Yogyakarta : Andi Offset

Moleong, Lexy J. 2013. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung : PT Remaja Rosdakarya Offset

Makmur, S. S. (2021). EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMUNGUTAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR MELALUI PROGRAM SAMSAT KELILING PADA KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) WILAYAH TAKALAR (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS HASANUDDIN).

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.

Ramdani, A. (2018). Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Samsat Keliling di Kota Tasikmalaya. Sawala: Jurnal Administrasi Negara, 6(1), 23-30.

Yuli, Leonardus, Charles, “Efektivitas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Di Bp2rd Provinsi Sulawesi Utara,” Agrisocioekonomi: Jurnal Transdisiplin Pertanian (Budidaya Tanaman, Peternakan, Perkebunan, Kehutanan), Sosial Dan Ekonomi 14, No. 1, (2018): 41