

**EFEKTIVITAS INOVASI PELAYANAN SISTEM ADMINISTRASI
MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KELILING KOTA SURABAYA
SELATAN DALAM UPAYA PENINGKATAN PENERIMAAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR (PKB)**

Jessica Tri Aprilia

Program Studi Administrasi Negara,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Univerisitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
jessicata670@gmail.com;

M. Kendry Widiyanto

Program Studi Administrasi Negara,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Univerisitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
kenronggo@untag-sby.ac.id;

Radjikan

Program Studi Administrasi Negara,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Univerisitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
radjikan@untag-sby.ac.id;

ABSTRAK

Pelayanan secara umum merupakan setiap kegiatan untuk melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan publik adalah pelayanan yang disediakan oleh pemerintah ataupun pihak swasta untuk melayani kebutuhan ataupun kepentingan masyarakat. Pelayanan yang efektif adalah pelayanan yang mudah, cepat, biaya yang pantas berkualitas, dan efisien. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk mengetahui sejauh mana Efektivitas Inovasi Pelayanan SAMSAT Keliling Kota Surabaya Selatan Dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), dan upaya apa yang dilakukan oleh SAMSAT keliling dalam meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini menghasilkan data berupa kata-kata yang tertulis, serta studi literatur untuk memperoleh data sekunder, yang dibutuhkan dalam penelitian. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan memperoleh bahwa dalam implementasinya pelayanan SAMSAT keliling Kota Surabaya Selatan sudah efektif, SAMSAT keliling membantu dan memudahkan dalam pembayaran PKB. Waktu yang cepat, biaya yang pantas serta jarak tempuh yang tidak jauh menjadikan wajib pajak memilih menggunakan SAMSAT keliling daripada SAMSAT induk. Meskipun dari data yang didapatkan tidak menunjukkan kenaikan penerimaan pajak kendaraan bermotor itu dikarenakan bukan tidak efektivitas SAMSAT keliling namun karena terjadinya pandemi COVID-19 pada tahun 2020-2022..

Kata kunci: *Pelayanan, Efektiv, SAMSAT Keliling*

ABSTRACT

Service in general is any activity to serve the needs of others. Public services are services provided by the government or private parties to serve the needs or interests of the community. Effective service is service that is easy, fast, reasonable cost, quality, and efficient. This type of research is a descriptive qualitative research that aims to find out how far the Effectiveness of Mobile SAMSAT Service Innovations in the City of South Surabaya in Efforts to Increase Motorized Vehicle Tax (PKB) Revenue, and what efforts are made by mobile SAMSAT in increasing motorized vehicle tax revenue. This research produces data in the form of written words, as well as literature studies to obtain secondary data, which is needed in research. Based on the results of the research and discussion, it was found that in its implementation the SAMSAT service around the City of South Surabaya was effective, the mobile SAMSAT helped and facilitated PKB payments. Fast time, reasonable costs and short distances make taxpayers choose to use mobile SAMSAT rather than the main SAMSAT. Even though the data obtained did not show an increase in motor vehicle tax revenue, it was not due to the ineffectiveness of the mobile SAMSAT but due to the COVID-19 pandemic in 2020-2022.

Keywords: *Service, Effective, Mobile SAMSAT*

A. PENDAHULUAN

Pelayanan secara umum merupakan setiap kegiatan untuk melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan publik adalah sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Menurut keputusan Menteri Pendayagunaan No.63/Kep/M.pan/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undang. Pelayanan publik dalam penyelenggaraan pemerintah harus memberikan pelayanan yang berkualitas, prosedur yang jelas, cepat dan biaya yang pantas, karena warga negara atau masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Menurut Sadjijono untuk menjadikan pemerintahan yang baik, maka pemerintah harus memiliki pelayanan publik yang berkualitas. Pelayanan publik yang berkualitas adalah pelayanan yang mudah, cepat dan transparan kepada masyarakat.

Pelayanan publik saat ini telah menjadi topik penting yang memaksa institusi negara baik birokrasi maupun masyarakat untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang terpadu. Membangun pelayanan publik juga sebagai suatu strategi pemerintah untuk bisa meningkatkan pendapatan salah satunya pendapatan daerah. Pendapatan daerah salah satunya diperoleh dari pembayaran pajak yaitu pajak kendaraan bermotor. Dari segi pendapatan, pajak atas kendaraan bermotor merupakan sumber pemasukan yang besar bagi pemerintah daerah, karena semua menyadari bahwa kendaraan bermotor merupakan kebutuhan yang sangat vital bagi masyarakat Indonesia saat ini.

Salah satu instansi pemerintah yang mempunyai tuas dalam memberikan pelayanan publik berupa barang dan jasa adalah Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). Pembentukan SAMSAT dimaksudkan untuk memperlancar, mempermudah dan mempercepat pelayanan pajak kepada masyarakat. SAMSAT merupakan suatu sistem kerjasama terpadu antara POLRI, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja dengan pelayanan yang berbagai macam pelayanan/pengurusan pajak kendaraan bermotor. SAMSAT merupakan sebagai salah satu birokrasi pemerintah yang memberikan pelayanan pajak kepada masyarakat yang memiliki berbagai permasalahan terkait penyelenggaraan pelayanan publik seperti tuntutan masyarakat atas perbaikan pelayanan dalam hal kelengkapan kendaraan baik yang bersifat fisik maupun administrasi yang mudah dan cepat, karena dengan mobilitas masyarakat yang semakin meningkat dalam berlalu lintas serta masih sering ditemui antrian panjang saat melakukan pembayaran pajak di kantor-kantor pelayanan pajak, dan pengurusan STNK di SAMSAT.

Selain itu permasalahan waktu pelayanan kerja SAMSAT yang bersamaan dengan waktu kerja masyarakat. Seringkali masyarakat harus meninggalkan aktivitasnya atau meminta izin tidak masuk agar dapat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Dengan adanya permasalahan tersebut maka banyak masyarakat yang menggunakan biro jasa untuk menyelesaikan pelayanan dari pada mengurus sendiri. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor. Menyikapi hal ini, Jawa Timur mempunyai komitmen untuk meningkatkan pelayanan publik dengan mengeluarkan Peraturan Daerah (Perda) Provinsi Jawa Timur Nomor 11 tahun 2005 tentang pelayanan publik di Provinsi Jawa Timur yang bisa menjadi pijakan atau landasan hukum bagi usaha peningkatan kualitas pelayanan di daerah.

Dalam rangka mempermudah masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor untuk meningkatkan Pendapatan Daerah, Pemerintah telah mengamanatkan hal tersebut melalui Peraturan Pemerintah **Nomor 38 Tahun 2017** tentang Inovasi Daerah. Peraturan tersebut menjelaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik dapat diwujudkan melalui inovasi-inovasi pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik. Salah satu lembaga pemerintahan yang menerapkan Inovasi Pelayanan Publik adalah SAMSAT Kota Surabaya Selatan. Dalam penerapan PP No. 30 Tahun 2014 tentang pedoman inovasi pelayanan publik bahwa "Inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan kata lain Inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi tidak terbatas dari tidak muncul gagasan dan praktik inovasi, tetapi dapat berupa inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan dan kualitas pada inovasi yang ada.

Layanan Samsat Keliling adalah salah satu program unggulan Kantor Bersama SAMSAT di Kota Surabaya Selatan Sistem SAMSAT keliling ini tidak hanya dinikmati oleh masyarakat sekitar saja tetapi juga masyarakat luar kota

karena dilengkapi fasilitas Link.Samsat Keliling merupakan layanan pengesahan STNK, pembayaran PKB, dan SWDKLLJ dengan menggunakan kendaraan bermotor yang beroperasi dari satu tempat ke tempat yang lainnya. Inovasi layanan SAMSAT Keliling ini bertujuan untuk mempermudah wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor yang biasanya ditemukan pada tempat-tempat umum dan memudahkan masyarakat yang berdomisili jauh dari Kantor Samsat setempat (Surabaya) Sehingga dapat meningkatkan pendapatan bagi Pemerintahan Daerah Kota Surabaya.

Pelayanan yang baik dan pelayanan yang buruk mencerminkan pada kepuasan konsumen. (Kotler, 2009:51). SAMSAT Kota Surabaya Selatan khususnya SAMSAT keliling Taman Bungkul yang berupaya memberikan pelayanan terbaik, dan efektif, . Dalam pelaksanaannya SAMSAT Keliling Taman Bungkul mempunyai beberapa hambatan yaitu pelayanan yang kurang menerapkan senyum, sapa, salam, kurangnya sarana dan prasana seperti tempat duduk yang terbatas untuk menunggu antrian, tenda untuk berteduh saat hujan, dan tempat sampah. Dalam proses layanan juga sering terjadinya gangguan system/ trouble ini juga dapat menghambat jalanya proses pelayanan.

B. METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Penelitian ini dimulai dengan observasi obyek yang diteliti kemudian membandingkan hasil observasi dengan menggunakan landasan teori yang telah dirangkum agar dapat menemukan pemecahan masalah dan pengambilan kesimpulan. Pengambilan sampel secara sengaja, pengumpulan data terbuka, analisis teks atau gambar, penyajian informasi dalam gambar dan table, serta interpretasi pribadi atas temuan-temuan, semuanya mencerminkan prosedur kualitatif.

Pendekatan kualitatif adalah pendekatan yang mengumpulkan/menghimpun dan menganalisis data dalam bentuk kata-kata baik lisan maupun tulisan dan perbuatan manusia serta peneliti tidak berupaya menghitung atau mengkuantifikasikan data kualitatif yang telah didapatkan dan tidak menganalisis data dalam bentuk angka-angka. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif. Adapun penelitian deskriptif adalah penelitian yang mendeskripsikan suatu kejadian atau realitas sosial yang berkaitan dengan masalah yang terjadi dengan unit yang diteliti. Masalah yang sedang diselidiki berdasarkan fakta- fakta yang ada, mengamati secara langsung prosesnya, dan mewawancarai beberapa responden yang terlibat di dalam proses pengurusan pembayaran pajak kendaraan bermotor khususnya pengguna layanan samsat keliling di Surabaya.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

SAMSAT Kota Surabaya berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang optimal, salah satunya dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor (PKB). Pelayanan optimal yang harus diberikan SAMSAT Kota Surabaya yaitu wajib pajak memiliki hak untuk dihormati, wajib pajak bukan bawahan instansi yang dapat diperintah paksa, pajak merupakan Pendapatan Asli Daerah (PAD), sehingga SAMSAT bisa diartikan sebagai instansi yang berkepentingan untuk

memberi kepuasan, kenyamanan, dan kemudahan dalam pembayaran PKB. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang No. 25/2009 Pasal 1 ayat (1) tentang pelayanan publik. Efektivitas inovasi pelayanan SAMSAT keliling Kota Surabaya Selatan dalam penerimaan PKB yang di nilai dari delapan elemen efektivitas menunjukkan respon baik yang dialami masyarakat, dengan adanya SAMSAT keliling waktu pelayanan untuk membayar pajak hanya membutuhkan waktu kurang lebih lima menit dengan biaya yang dikeluarkan sudah sesuai dengan system, waktu tempuh yang lebih hemat, dan jarak tempuh yang dekat. Ketepatan dalam memilih dan berpikir untuk menggunakan SAMSAT keliling telah dilakukan sehingga para pengguna layanan SAMSAT keliling merasakan kemudahan dalam membayar PKB dan lebih hemat baik waktu maupun biaya. Pemberian perintah yang bagus baik untuk petugas dan perintah dalam membayar bagi masyarakat juga telah dilakukan, sehingga pelayanan yang diberikan cepat dan sesuai dengan SOP, hal inilah yang menunjukkan ketepatan dalam menentukan tujuan dan sasaran dari adanya SAMSAT keliling, karena dengan adanya SAMSAT keliling pembayaran pajak khususnya PKB jauh lebih mudah dan efektif.

Namun secara data yang didapatkan bahwa PKB SAMSAT Taman Bungkul smenunjukkan penurunan selama tiga tahun terakhir, hal ini bukan dikarenakan kurang efektifnya inovasi layanan SAMSAT keliling di Surabaya Selatan, namun karena pandemi covid-19 yang membuat masyarakat lebih mengutamakan kebutuhan ekonominya dibandingkan membayar pajak, sehingga Gubernur Jawa Timur saat pandemi covid-19 juga melakukan berbagai upaya seperti pengapusan denda pajak, hingga penghapusan bea balik nama. SAMSAT keliling juga telah melakukan beberapa upaya yang dapat dilakukan dalam meningkatkan penerimaan PKB di kota Surabaya ini yaitu dengan menyediakan pembayaran online dan menyediakan pembayaran non-tunai dengan kartu debit dan Qris, memberikan informasi jadwal SAMSAT Keliling melalui website, selain itu juga akan terus meningkat kualitas pelayanan yang terbaik bagi masyarakat dan kedepannya akan menambah beberapa lokasi pelayanan SAMSAT keliling khususnya di Surabaya Selatan.



Gambar 1 wawancara bersama masyarakat pengguna layanan SAMSAT keliling Taman Bungkul

Pada gambar 1 merupakan wawancara bersama salah satu informan yaitu pengguna layanan SAMSAT keliling, berdasarkan hasil wawancara mendapatkan hasil jika SAMSAT keliling sangat membantu dalam proses pembayaran PKB. Narasumber menjelaskan bahwasannya SAMSAT keliling sangat efektif, selain waktu yang singkat dan biaya yang hemat, jarak ditempuh juga dekat.



Gambar 2 wawancara bersama petugas BAPENDA Kota Surabaya Selatan

Dari hasil wawancara bersama petugas BAPENDA, SAMSAT keliling dalam implementasinya sudah efektif, meskipun dari data yang dihasilkan tidak menunjukkan keefektifan, hal tersebut karena Covid-19 yang terjadi selama 3 tahun terakhir. Namun ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan untuk SAMSAT keliling, antara lain : penambahan beberapa sarana dan prasarana, pmeberian informasi mengenai jadwal SAMSAT keliling, dan pelayanan yang sesuai SOP lebih tepatnya tentang Senyum, Sapa, Salam.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, maka dapat disimpulkan Efektivitas Inovasi Pelayanan SAMSAT Keliling Kota Surabaya Selatan Dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) sudah efektif, karena dapat dilihat dari 8 elemen yaitu a) ketepatan penentuan waktu, ketepatan perhitungan biaya, perhitungan biaya sudah sesuai sistem, ketepatan dalam pengukuran, dalam memberikan pelayanan, petugas minim sekali melakukan kesalahan, ketepatan dalam pemilihan, para pengguna wajib pajak SAMSAT Keliling merasakan kemudahan dalam membayar pajak sehingga wajib pajak lebih memilih SAMSAT keliling daripada SAMSAT induk, ketepatan berpikir, pengguna wajib pajak SAMSAT keliling merasakan kemudahan, petugas yang cepat dan tanggap ketika menghadapi permasalahan sistem, ketepatan dalam melakukan perintah, bahwa petugas memberikan pelayanan sudah sesuai dengan SOP , ketepatan dalam melakukan tujuan, wajib pajak pengguna SAMSAT keliling semakin mudah dan terbantu dalam membayar pajak kendaraan, pelayanan yang diberikan cepat, ini merupakan bentuk tujuan dari SAMSAT keliling, ketepatan sasaran, kemudahan masyarakat dalam membayar pajak diharapkan dapat meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor (PKB) merupakan bentuk dari sasaran SAMSAT. Dalam

pelaksanannya pelayanan SAMSAT keliling menunjukkan efektif namun jika dilihat dari data SAMSAT Keliling dari tahun ke tahun semakin menurun, itu bukan karena disebabkan tidak efektifnya SAMSAT Keliling namun karena terjadinya pandemi COVID-19 selama 3 tahun terakhir yaitu dari tahun 2020-2022.

Upaya yang dilakukan SAMSAT Keliling Kota Surabaya Selatan Dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), diantara; memberikan pelayanan dengan kualitas yang terbaik dan tepat waktu bagi masyarakat, penghapusan denda pajak, menyediakan pembayaran non-tunai dengan kartu debit dan Qris.

DAFTAR PUSTAKA

- Diyah, Ulhaq, F. (2022). *Implementasi Pelayanan Publik Pembayaran Pajak Kendaraan Kendaraan Bermotor (PKB) Drive Thru di Kota Makasar.*
- Fariska, A., Andini, I. Y., Akuntansi, P. S., & Wiraraja, U. (2023). *Dampak Inovasi Layanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Kantor Samsat Sumenep).* 2(1), 111–122. <https://doi.org/10.55123/mamen.v2i1.1468>
- Fitriani, F., & Bazarah, J. (2022). Implementasi Layanan Inovasi Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. *PREDIKSI : Jurnal Administrasi Dan Kebijakan*, 21(1), 77. <https://doi.org/10.31293/pd.v21i1.6236>
- Hefta Zarusdan, Henny Aprianty, B. S. (2022). implementasi Inovasi Pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. *Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 11.
- Makmur. (2015). *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan.* Bandung: Refika Aditama..
- Soraya, N. H. (2020). Inovasi Pelayanan Publik E-Samsat Dalam Upaya Peningkatan Pendapatan Daerah di Provinsi Jawa Barat. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*, 167–173.