

ANALISIS IMPLEMENTASI LAYANAN INOVASI SAMSAT KELILING DALAM UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA UNIT PELAYANAN PENDAPATAN DAERAH PELAIHARI KABUPATEN TANAH LAUT

Afriyansah

(Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Politeknik Negeri Tanah Laut)

Email : apriyansah@gmail.com

M. Riduan Abdillah

(Politeknik Negeri Tanah Laut)

Marliza Noor Hayati

(Politeknik Negeri Tanah Laut)

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the implementation of the Samsat Keliling innovation service. The research method used in this study is descriptive qualitative. The results of this study conclude that the Pelaihari Regional Revenue Service Unit Office, as the provider of public services through the Samsat Keliling service innovation, has implemented services in accordance with established procedures or processes, thereby making it easier for the public to pay taxes. The services provided to the public are in line with the service standards and quality standards applied by Samsat Keliling. This is in accordance with the public's desire to obtain public services that are easy, fast, effective, and efficient. The services provided to the public are in line with the service standards and quality applied by the Mobile Samsat. This aligns with the public's desire for public services that are easy, fast, effective, and efficient, which will ultimately increase Motor Vehicle Tax revenue.

Keywords: Service Innovation, Public Service, Samsat Keliling, Motor Vehicle Tax

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan layanan inovasi Samsat Keliling. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa Kantor Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Pelaihari sebagai penyelenggara pelayanan publik melalui inovasi pelayanan Samsat Keliling telah menerapkan layanan sesuai prosedur atau alur yang sudah ditetapkan sehingga mempermudah masyarakat untuk membayar pajak. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah sesuai dengan standar pelayanan dan kualitas pelayanan yang diterapkan oleh Samsat Keliling. Hal ini sesuai dengan keinginan masyarakat untuk mendapatkan suatu pelayanan publik yang mudah, cepat, efektif, dan efisien sehingga nantinya dapat meningkatkan pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor.

Kata Kunci: Inovasi Layanan, Layanan Publik, Samsat Mobile, Pajak Kendaraan Bermotor

PENDAHULUAN

Salah satu tujuan negara Indonesia adalah mengupayakan pembangunan nasional, hal tersebut terdapat di dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Undang-undang tersebut mengatur bahwa setiap daerah memiliki wewenang, kewajiban serta hak mengurus sendiri daerahnya yang disebut otonomi daerah. Era otonomi ini memacu pemerintah daerah untuk menggali lebih banyak potensi yang ada di daerah terutama pajak.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah bahwa pajak daerah menurut UU adalah Kontribusi wajib Kepada Daerah yang Bersifat Memaksa, Tidak Mendapat Imbalan Langsung Serta Berdasarkan Undang-Undang. Kantor Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Pelaihari sebagai penyelenggara pelayanan publik, selalu berupaya memberikan pelayanan yang berkualitas kepada Wajib Pajak. Salah satu upaya yang dilakukan adalah peningkatan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui layanan inovasi Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Keliling.

Salah satu upaya yang dilakukan adalah peningkatan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui layanan inovasi Samsat Keliling. Layanan samsat keliling adalah layanan pengesahan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan) setiap tahun, pembayaran PKB (Pajak Kendaraan Bermotor) dan SWDKLLJ (Sumbangan yang berfungsi sebagai jaminan bagi pengendara jika seandainya mengalami kecelakaan di jalan). Tujuan samsat keliling adalah meningkatkan mutu pelayanan publik, khususnya pelayanan pembayaran Pajak dengan sistem pelayanan pajak modern untuk meningkatkan kedisiplinan pajak.

Samsat keliling (Samkel) berperan penting dalam kegiatan operasional Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Pelaihari. Layanan samsat keliling yaitu salah satu program unggulan kantor Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Pelaihari. Inovasi ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, mendekatkan diri kepada masyarakat serta mempermudah masyarakat berdomisili jauh dari kantor Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Pelaihari, adanya Samsat Keliling di harapkan wajib pajak dapat membayar pajak tepat waktu dan tidak ada lagi sanksi maupun denda keterlambatan membayar Pajak.

Hal ini mengindikasikan adanya faktor-faktor yang mempengaruhi hal tersebut. Salah satunya yaitu mengenai ketaatan dan kepuasan wajib pajak dalam membayar pajaknya. Hal ini dikarenakan pada umumnya semua masyarakat dari berbagai kalangan menginginkan suatu pelayanan publik yang mudah, cepat, efektif, dan efisien agar membuat kepuasan dalam membayar pajaknya sehingga nantinya dapat meningkatkan pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor.

Peningkatan pelayanan melalui layanan inovasi Samsat Keliling diberikan kepada wajib pajak agar dapat merasakan kepuasan pelayanan yang telah diberikan sehingga nantinya wajib pajak akan lebih taat dan patuh kepada kewajibannya. Maka dari itu penelitian ini dilakukan untuk membuat wajib pajak dalam mempermudah pembayaran pajak atas penerapan layanan inovasi Samsat Keliling peningkatan untuk pemasukan PAD dan juga bisa meningkatkan kualitas pelayanan prima kepada masyarakat yang signifikan pada ranah pelayanan publik sehingga dapat dirasakan manfaatnya secara langsung oleh masyarakat terhadap Penerimaan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor di Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Pelaihari.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Pelaihari, yang merupakan unit pelaksana teknis Badan Keuangan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan dan memiliki wilayah kerja Kabupaten Tanah Laut. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan dukungan data kuantitatif. Data yang digunakan berupa data sekunder yang diperoleh dari laporan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor, jadwal operasional layanan Samsat Keliling, serta dokumen pendukung lainnya pada periode 2018–2021. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan wajib pajak dan petugas Samsat Keliling, observasi langsung terhadap pelaksanaan layanan, serta dokumentasi terkait kegiatan dan laporan penerimaan pajak. Analisis data dilakukan dengan mengidentifikasi penerapan inovasi layanan Samsat Keliling, faktor pendukung dan penghambat pelaksanaannya, serta menghitung laju pertumbuhan penerimaan pajak kendaraan bermotor menggunakan analisis pertumbuhan tahunan untuk menilai perkembangan kinerja layanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan Layanan Inovasi Samsat Keliling dalam upaya meningkatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan motor pada UPPD Pelaihari

Prinsip pelayanan pada layanan Samsat Keliling telah sesuai dengan prosedur atau alur yang ditetapkan. Dengan adanya inovasi layanan samsat keliling ini sangat membantu dan mempermudah masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor, karena dengan adanya inovasi tersebut masyarakat tidak perlu ke Kantor UPPD Pelaihari untuk membayar pajak kendaraan bermotor mereka. Adapun persyaratan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor yaitu hanya dengan menyerahkan STNK asli dan KTP asli saja.

Upaya peningkatan pelayanan melalui layanan inovasi Samsat Keliling juga dilakukan dengan peningkatan waktu pelayanan. Peningkatan waktu pelayanan yang dilakukan melalui Samsat Keliling adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 1 Jadwal pelayanan samsat keliling 1

Hari	Jam
Senin	09.00 – 11.00 WITA
Selasa	09.00 – 11.00 WITA
Rabu	09.00 – 11.00 WITA
Kamis	09.00 – 11.00 WITA
Jum'at	09.00 – 11.00 WITA
Sabtu	09.00 – 11.00 WITA

Sumber data : Kantor UPPD Pelaihari

Tabel 4. 2 jadwal pelayanan samsat keliling 2

Hari	Jam
Senin	09.00 – 11.00 WITA
Selasa	09.00 – 11.00 WITA
Rabu	09.00 – 11.00 WITA
Kamis	09.00 – 11.00 WITA
Jum'at	09.00 – 11.00 WITA
Sabtu	09.00 – 11.00 WITA

Sumber data : Kantor UPPD Pelaihari

Faktor Pendukung dan faktor Penghambat dalam Penerapan layanan inovasi Samsat keliling pada UPPD Pelaihari

Faktor pendukung layanan inovasi Samsat Keliling terdiri dari:

1. Adanya sosialisasi pelayanan layanan inovasi Samsat Keliling yang dilakukan oleh Kantor Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Pelaihari melalui media cetak maupun elektronik.

2. Layanan inovasi Samsat Keliling Kabupaten Pelaihari menggunakan sistem pelayanan jemput bola sehingga masyarakat menjadi lebih dekat untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Tabel 4. 3 Lokasi Pelayanan Samsat Keliling

Hari	Tempat
Senin	Kantor Camat Kurau
Selasa	Bendungan Desa Damit
Rabu	Pasar Batu Ampar
Kamis	Pasar Jorong
Jum'at	Datu Dalm Pelaihari
Sabtu	Kantor Camat Panyipatan

Sumber data : Kantor UPPD Pelaihari

Tabel 4. 4 Lokasi Pelayanan Samsat Keliling 2

Hari	Tempat
Senin	Terminal Pelaihari
Selasa	Simpang 3 Bentok dan Banyu Irang
Rabu	Pasar Bati-Bati
Kamis	Simpang 3 Sarang Halang
Jum'at	Pasar Latta Pelaihari
Sabtu	Pasar Gunung Makmur

Sumber data : Kantor UPPD Pelaihari

Sedangkan faktor penghambat layanan yaitu:

1. Masih kurang nya kesadaran wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor;
2. Masih kurang nya fasilitas dalam pelayanan seperti kursi untuk menunggu antrian yang terbatas;
3. Masih belum tersedia nomor antrian, sehingga antrian dilakukan secara manual.

Laju Pertumbuhan penerimaan kas pajak layanan Samsat keliling pada UPPD Pelaihari Tahun 2018 - 2021

Laju pertumbuhan digunakan untuk mengetahui perkembangan penerimaan kas Pajak Kendaraan Bermotor Layanan Inovasi Samsat Keliling dari tahun ke tahun. Laju pertumbuhan dihitung sebagai pendapatan tahun sekarang dikurangi tahun sebelumnya yang diukur dalam satuan rupiah. Laju pertumbuhan disajikan dalam bentuk persentase. Semakin

tinggi persentasi laju pertumbuhan maka inovasi pelayanan samsat keliling semakin dapat diterapkan.

Tabel 4. 5 Laju Pertumbuhan Penerimaan Layanan Samsat Keliling 1

Tahun	Penerimaan Kas PKH Samsat Keliling (Rp)	Unit	Laju Pertumbuhan
2017	Rp 2.000.900.800	7300	-
2018	Rp 2.500.324.900	7850	25%
2019	Rp 2.925.376.850	7950	17%
2020	Rp 3.000.250.500	8350	3%
2021	Rp 3.054.731.600	8590	2%
Rata – rata			46%

Sumber data diolah 2022



Gambar 4. 1 Laju Pertumbuhan Samsat Keliling 1

Samsat Keliling 1 mengalami perlambatan dari tahun 2017 hingga 2018 mengalami penerimaan sebanyak 25% dan mengalami perlambatan pertumbuhan 17% pada penerimaan kas pada tahun 2019 namun pada tahun 2020 mengalami perlambatan pertumbuhan penerimaan sebanyak 3%, Pada tahun 2021 penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor layanan inovasi Samsat Keliling mengalami perlambatan pertumbuhan dalam penerimaan dan berinovasi dengan memberikan layanan inovasi yang lain. Adanya layanan inovasi yang lain akan memberikan kebebasan serta keleluasaan kepada Wajib Pajak dalam menggunakan layanan. Hal ini berpengaruh terhadap penggunaan layanan inovasi Samsat Keliling. Namun pada tahun 2021 penerimaan kas layanan inovasi Samsat Keliling kembali mengalami perlambatan sebanyak 3%, hal tersebut merupakan upaya meningkatkan pelayanan yang dilakukan Untuk Upaya peningkatan pelayanan layanan pada Samsat Keliling 1 dari 2017 – 2021 penerimaan mengalami perlambatan pertumbuhan sebanyak 46% dalam upaya layanan inovasi Samsat Keliling 1 dalam pelayanan sehingga inovasi tersebut dapat di terapkan.

Tabel 4. 6 laju pertumbuhan penerimaan Layanan samsat keliling 2

Tahun	Penerimaan Kas PKB Samsat Keliling (Rp)	Unit	Laju Pertumbuhan
2017	Rp 3.100.850.150	8050	-
2018	Rp 3.500.400.800	8350	13%
2019	Rp 3.630.600.800	8400	4%
2020	Rp 3.755.600.800	8550	3%
2021	Rp 4.068.396.900	8696	8%
Rata - rata			22%

Sumber data diolah 2022



Gambar 4. 2 Laju Pertumbuhan Samsat Keliling 2

Samsat Keliling 2 mengalami perlambatan dari tahun 2017 hingga 2018 mengalami penerimaan sebanyak 13% dan mengalami perlambatan pertumbuhan 4% pada penerimaan kas pada tahun 2019 namun pada tahun 2020 mengalami perlambatan pertumbuhan penerimaan sebanyak 3%, Pada tahun 2021 penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor layanan inovasi Samsat Keliling mengalami perlambatan pertumbuhan dalam penerimaan dan berinovasi dengan memberikan layanan inovasi yang lain. Adanya layanan inovasi yang lain akan memberikan kebebasan serta keleluasaan kepada Wajib Pajak dalam menggunakan layanan. Hal ini berpengaruh terhadap penggunaan layanan inovasi Samsat Keliling. Namun pada tahun 2021 penerimaan kas layanan inovasi Samsat Keliling kembali mengalami peningkatan laju pertumbuhan sebanyak 8%, hal tersebut merupakan upaya meningkatkan pelayanan yang dilakukan Untuk Upaya peningkatan pelayanan layanan pada SAMSAT Keliling 1 dari 2017 – 2021 penerimaan mengalami laju pertumbuhan sebanyak 22% dalam upaya layanan inovasi Samsat Keliling 2 dalam pelayanan sehingga inovasi tersebut dapat di terapkan.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan fokus penelitian yang telah ditetapkan serta hasil penelitian yang telah dipaparkan, maka peneliti mengambil beberapa kesimpulan dalam Pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui layanan inovasi Samsat Keliling merupakan peningkatan pelayanan dalam upaya memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak yaitu penyederhanaan persyaratan pelayanan dan prosedur pelayanan serta peningkatan waktu pelayanan. Dalam penerapan suatu layanan pasti terdapat beberapa faktor yang mendukung serta menghambat penerapannya. Faktor pendukung layanan inovasi Samsat Keliling terdiri dari sosialisai pelayanan, kerjasama pihak terkait, serta lokasi pelayanan. Sedangkan faktor penghambat penerapan layanan inovasi Samsat keliling yakni kesadaran Wajib Pajak, sarana prasarana dan keterbatasan layanan yang diberikan serta Penerimaan kas Pajak Kendaraan Bermotor layanan inovasi Samsat Keliling tahun 2018 hingga 2021. pada tahun 2018 penerimaan kas mengalami perlambatan pertumbuhan dan pada tahun 2021 penerimaan kas kembali mengalami perlambatan penerimaan kas dan kadang mengalami peningkatan laju pertumbuhan, Hal ini mengindikasikan adanya perbaikan terhadap kinerja layanan tersebut.

Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian mengenai Implementasi Layanan Inovasi Samsat keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, maka Untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak yang tidak menjalankan kewajibannya dengan baik, Samsat Keliling 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

- Adriani, santoso brotodihardjo, 2011.*Penghantar Ilmu Hukum Pajak, Grafika Utama, Bandung,*
- Ari Ramdani. 2018. *Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Samsat Keliling Di Kota Tasikmalaya Jurnal Sawala Vol 6 No 1, April 2018, 23-30*
- Dwi Oknawati. 2016. *Inovasi Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat Program Studi Ilmu*

Administrasi Negara, FISIP, Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Vol. 5, No. 3

- Elsha Grace Angelina Br Simanjuntak. (2021). *Implementasi Layanan Inovasi Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada UPPD Samsat Medan Selatan), Program Studi Diploma III Administrasi Perpajakan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara Medan*
- Kadarisman Hidayat, Leli Ardiani & Sri Sulasmiyati. (2016). *Implementasi Layanan Inovasi Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Tulungagung) PS Perpajakan, Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya. Tulungagung. PS Perpajakan, Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya*
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M-PAN/2003 *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan (Edisi Revisi Tahun 2011). Penerbit CV Andi Offset: Yogyakarta.*
- Putri Azizah Abdullah. (2019). *Implementasi Layanan Inovasi Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Gowa, Program Studi D-III Perpajakan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah. Makassar*
- Prof. Dr. P.J.A.Adriani, R. SantosoBrotodiharjo, S.H. 2011:2. *Buku pengantar ilmu hukum pajak*
- Rochmat Soemitro Yang Dikutip Dalam Buku Karangan Mardiasmo. 2011:1. *Buku Pengantar Ilmu Hukum Pajak*
- Riyanto, Yatim. (2010). *Metodologi Penelitian Pendidikan. Surabaya: Penerbit SIC.*
- R.Santoso Brotodihardjo. 2011. *Penagihan Pajak: Pajak Pusat dan Pajak Daerah, Bogor: Ghalia Indonesia*
- Rochmat Soemitro, SH dalam Mardiasmo (2016:1), *Pengertian Pajak.menurut ahli.*
- Swisti Intan Nurcahyamita. 2019. *Implementasi Layanan Inovasi Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Periode 2015 2018, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo. Semarang*
- Sinambela, L Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi Jakarta: PT Bumi Aksara*

- Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan RND*, (Bandung: Alfabeta), Hal 39
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang pajak Daerah dan Retribusi Daerah*
- Widoyoko, Eko Putro. 2014. *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Yusuf Ilham Romadhoni. 2018. *Proses Inovasi Layanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Samsat Judes (Jujuk Desa) Universitas Brawijaya Fakultas Ilmu Administrasi Jurusan Administrasi Publik Malang*