

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Negara sebagai organisasi pemerintahan memiliki kewajiban dalam menyediakan pelayanan bagi setiap warga negara dalam rangka memenuhi kebutuhannya. Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan (Pasolong, 2014:128). Hampir di setiap aspek kehidupan masyarakat pasti berhubungan dengan pelayanan.

Penyediaan pelayanan bagi masyarakat merupakan suatu bentuk usaha untuk mencapai tujuan negara yang tercantum pada Pembukaan UUD 1945 yakni memberikan perlindungan terhadap warga negara, peningkatan kesejahteraan masyarakat, memberikan pendidikan yang layak kepada warga negara serta berpartisipasi dalam menyelenggarakan ketertiban sesuai dengan prinsip perdamaian dan keadilan. Sehingga pelayanan sebagai kebutuhan dasar yang harus dipenuhi oleh negara kepada warga negara untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya. Pelayanan tersebut terkait dengan pelayanan barang atau jasa publik, dan pelayanan administratif.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa Pelayanan Publik merupakan suatu rangkaian kegiatan sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat baik kebutuhan barang, jasa ataupun administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Sinambela yang dikutip oleh

Pasolong, (2014:128) pelayanan publik merupakan setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Tujuan pelayanan publik menurut Dwiyanto (2008) tidak hanya sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang membutuhkan, namun lebih dari itu, pelayanan publik juga dimaksudkan untuk memberikan manfaat sosial yang lebih luas atau merealisasikan tujuan politik yang hendak dicapai pemerintah.

Pemerintah sebagai salah satu organisasi penyelenggara pelayanan publik harus mampu memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat karena keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik dapat dikatakan baik apabila pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah dan penyelenggara pelayanan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Namun, pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih terdapat berbagai masalah baik menyangkut masalah maladministrasi, seperti penyimpangan prosedur, diskriminasi, konflik kepentingan, penundaan berlarut, penyalahgunaan wewenang, dan lain sebagainya. Sehingga dengan adanya permasalahan tersebut, masyarakat yang merasa kecewa membuat laporan pengaduan kepada Ombudsman selaku instansi yang menerima pengaduan/laporan masyarakat terkait masalah pelayanan publik. Berdasarkan klasifikasi terlapor, instansi yang menempati urutan 3 (tiga) terbanyak yang dilaporkan adalah Pemerintah Daerah sebanyak 2.489 laporan (39,70%), Kepolisian sebanyak 801

laporan (12,78%) dan Instansi Pemerintah/Kementerian sebanyak 700 laporan (11,16%) (<https://ombudsman.go.id>).

Berdasarkan laporan tersebut, pemerintah daerah dan kepolisian menjadi instansi yang paling banyak dilaporkan oleh masyarakat karena buruknya pelayanan publik yang diberikan. Dalam hal ini tidak terkecuali instansi yang berada dibawah Kepolisian dan Pemerintah Daerah yakni Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap atau disingkat Samsat. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap merupakan instansi penyelenggara pelayanan publik yang didalamnya terdiri dari tiga instansi Badan Pendapatan Daerah yang melakukan pungutan Pajak Kendaraan Bermotor, Polisi Republik Indonesia yang melakukan pungutan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) atas pengesahan STNBK, dan PT Jasa Raharja yang memungut Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Samsat dibentuk dengan tujuan agar pemberian pelayanan publik kepada masyarakat dapat terlaksana dengan cepat dan lancar.

Dalam hal ini Samsat sebagai penyelenggara pelayanan yang salah satunya menangani urusan pajak daerah, khususnya pajak kendaraan bermotor. Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Pajak Kendaraan Bermotor merupakan pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Pajak kendaraan bermotor menjadi salah satu sumber penerimaan daerah yang sangat potensial. Berdasarkan data dari BPS menunjukkan bahwa terjadi peningkatan jumlah kendaraan bermotor dari tahun ke tahun, khususnya peningkatan jumlah sepeda motor. Hal ini menunjukkan bahwa dengan meningkatnya jumlah kendaraan bermotor akan menjadi peluang besar

untuk dapat meningkatkan pendapatan daerah. Berikut ini merupakan tabel peningkatan jumlah kendaraan bermotor di Indonesia,

Tabel 1.1
Jumlah Kendaraan Bermotor Tahun 2017-2019

No.	Jenis Kendaraan Bermotor	Jumlah Kendaraan Bermotor (Unit)		
		2017	2018	2019
1.	Mobil Penumpang	15.493.068	16.548.871	17.238.361
2.	Mobil Bis	2.509.258	2.512.918	2.541.957
3.	Truk	7.523.550	7.808.030	8.007.542
4.	Sepeda Motor	113.030.793	119.413.901	126.588.509
	Jumlah	138.556.669	146.238.720	154.376.369

Sumber : Badan Pusat Statistik, April 2020

Sehingga untuk dapat memaksimalkan potensi tersebut, serta untuk lebih meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan meningkatkan kepuasan kepada masyarakat maka Samsat menerapkan berbagai inovasi pelayanan. Melalui inovasi diharapkan dapat mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik khususnya pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Sebagai salah satu provinsi dengan jumlah kendaraan bermotor yang tinggi di Indonesia, Pemerintah Provinsi Jawa Timur khususnya Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur telah menerapkan berbagai inovasi pelayanan seperti Samsat Keliling untuk memudahkan masyarakat dalam membayar pajak terutama bagi masyarakat yang rumahnya jauh dari kantor samsat ataupun gerai layanan samsat.

Selain diterapkan di wilayah Kantor Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur, inovasi pelayanan Samsat Keliling tersebut juga diterapkan di berbagai daerah di Jawa Timur, salah satunya adalah di Kabupaten Nganjuk. Adanya inovasi

pelayanan yang berasal dari Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur, yakni Samsat Keliling diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor, namun pada kenyataannya inovasi pelayanan tersebut di Kabupaten Nganjuk tidak menjangkau wilayah terluar di Kabupaten Nganjuk dan hanya ditempatkan di wilayah-wilayah yang strategis dan dekat dengan pusat keramaian. Hal ini didukung oleh pernyataan yang disampaikan oleh Kepala Seksi Penagihan dan Pembayaran, Pak Totok Rahardjo,SE melalui wawancara, sebagai berikut :

“Kalau Samsat Keliling bukan punya kita (UPT PPD Nganjuk), tapi itu inovasi dari Bappeda Jatim. Samsat Keliling punya target , satu hari minimal 130 objek pajak, sehingga Samsat Keliling hanya menyisir wilayah-wilayah yang sentral-sentral saja”.

Dari pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa inovasi yang telah dilakukan sebelumnya hanya berada di tempat-tempat strategis dan beberapa titik keramaian saja sehingga untuk wilayah pedesaan yang berada di pelosok atau terluar Kabupaten Nganjuk belum dijangkau oleh inovasi pelayanan Samsat Keliling.

Secara geografis, Kabupaten Nganjuk memiliki luas wilayah 122.433,10 km² atau 122.433 Ha. Secara administratif Kabupaten Nganjuk terdiri atas 284 desa/kelurahan yang dikelompokkan dalam 20 kecamatan. Kondisi wilayah yang luas membuat jarak antara satu wilayah dengan wilayah yang lain berjauhan dan membutuhkan waktu tempuh yang lama. Begitu juga untuk bisa sampai ke kantor Samsat Nganjuk membutuhkan waktu sekitar 1- 2 jam perjalanan khususnya untuk wilayah yang lokasinya berada di wilayah terluar di Kabupaten Nganjuk yang jaraknya lebih dari 21 km dari Kantor Layanan Samsat Nganjuk. Sehingga semakin

banyak waktu yang dihabiskan oleh masyarakat terlebih jika masyarakat harus menunggu antrean yang panjang untuk mendapatkan pelayanan maka akan semakin menambah lama waktu yang dikeluarkan hanya untuk mendapatkan pelayanan di Samsat Nganjuk. Berikut ini merupakan jarak yang harus ditempuh masyarakat untuk sampai di Kantor Samsat Nganjuk :

Tabel 1.2 Jarak Tiap Wilayah di Kabupaten Nganjuk dengan Samsat Induk

No	Kecamatan	Jarak ke Samsat Nganjuk
1	Bagor	±10 km
2	Baron	±18 km
3	Berbek	±8 km
4	Gondang	±15 km
5	Jatikalen	±35 km
6	Kertosono	±23 km
7	Lengkong	±25 km
8	Loceret	±5 km
9	Ngetos	±21 km
10	Ngluyu	±40 km
11	Ngronggot	±25 km
12	Pace	±7 km
13	Patianrowo	±24 km
14	Prambon	±25 km
15	Rejoso	±15 km
16	Sawahan	±45 km
17	Sukomoro	±4 km
18	Tanjunganom	±20 km
19	Wilangan	±35 km

Sumber : UPT PPD Nganjuk, Desember 2019

Berdasarkan tabel diatas, maka terdapat beberapa daerah yang letaknya jauh dari lokasi Kantor Samsat Nganjuk yaitu Jatikalen, Lengkong, Ngluyu, Sawahan, dan sebagainya. Sehingga dalam hal ini, sebagai upaya perbaikan pelayanan kepada masyarakat maka UPT PPD Nganjuk membentuk Tim Kelompok Budaya

Kerja Sales (Samsat Lesehan) yang mengacu pada Peraturan Gubernur Jawa Timur No. 75 Tahun 2014 tentang Pedoman Pengembangan Penerapan Budaya Kerja. Pembentukan Tim KBK Sales sebagai salah satu upaya yang dilakukan untuk dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat melalui program Samsat Lesehan.

Gambar 1.1 Pelayanan Samsat Lesehan



Sumber : <http://www.tribratanews-nganjuk.com>, November 2019

Samsat Lesehan merupakan inovasi jemput bola yang dilakukan oleh Samsat Nganjuk sebagai upaya untuk memudahkan masyarakat yang tinggal di wilayah terluar di Kabupaten Nganjuk dan jauh dari kantor pelayanan Samsat Nganjuk. Samsat Lesehan merupakan inovasi internal organisasi yang dibentuk pada tahun 2017. Penerapan Samsat Lesehan bisa dilakukan secara terkoordinir yakni masyarakat yang ingin melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor atau melakukan pengesahan STNK satu tahun menghubungi perangkat desa di desa tersebut, minimal 25 objek pajak. Selanjutnya perangkat desa menghubungi *Call Center* Samsat Nganjuk untuk menetapkan kapan berlangsungnya kegiatan pembayaran. Selain itu, pelaksanaan Samsat Lesehan saat ini sudah dijadwalkan

terutama di wilayah-wilayah tertentu yang belum dijangkau pusat pelayanan Samsat Induk ataupun Samsat Unggulan.

Pada tahun 2017, Samsat Lesehan juga diikutsertakan dalam Kompetisi Budaya Kerja (KBK) Tingkat Provinsi Jawa Timur. Namun dalam kompetisi tersebut, Samsat Lesehan hanya berhasil meraih posisi keempat saja. Hal tersebut dapat terjadi karena berdasarkan laporan kinerja pada tahun 2017 diawal peluncuran Samsat Lesehan, terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaannya seperti terbatasnya personil, jaringan WIFI atau internet yang terkendala, *notice* tanda bukti pembayaran yang terbatas, serta kondisi sosial ekonomi masyarakat yang berbeda karena adanya perbedaan mata pencaharian dan tingkat pendidikan. Dalam hal ini, penyelenggaraan suatu program pasti memiliki tujuan yang hendak dicapai. Berhasil atau tidak suatu program dapat dilihat dari tercapai atau tidak tujuan program tersebut.

Salah satu upaya untuk mengetahui keberhasilan suatu program serta untuk dapat mengevaluasi pelaksanaan suatu program maka dapat dilakukan dengan melihat efektivitas dari program Samsat Lesehan. Efektivitas berkaitan dengan rencana yang sudah ditetapkan dan hasil yang dicapai. Apabila rencana yang sudah ditetapkan sesuai dengan hasil yang dicapai maka dapat dikatakan efektif, dan sebaliknya apabila rencana tidak sesuai dengan hasil yang dicapai maka dapat dikatakan tidak efektif. Menurut Makmur (2015:7) suatu kegiatan dapat dikatakan efektif apabila dalam proses pelaksanaannya senantiasa menampakkan ketetapan harapan, implementasi, dan hasil yang dicapai. Sedangkan kegiatan yang tidak

efektif adalah kegiatan yang selalu mengalami kesenjangan antara harapan, implementasi dengan hasil yang dicapai.

Makmur (2015:7) menyatakan bahwa untuk melihat efektivitas suatu program atau kebijakan maka terdapat beberapa unsur antara lain, ketepatan penentuan waktu, ketepatan perhitungan biaya, ketepatan dalam pengukuran, ketepatan dalam menentukan pilihan, ketepatan berfikir, ketepatan dalam melakukan perintah, ketepatan dalam menentukan tujuan, ketepatan-ketepatan sasaran. Dalam hal ini pengukuran efektivitas suatu program, kegiatan, atau organisasi diperlukan untuk melihat keberhasilan suatu program, kegiatan atau organisasi mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan.

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap program Samsat Lesehan yang diselenggarakan oleh UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Nganjuk. Sehingga dalam hal ini penulis mengangkat judul **“Efektivitas Program Samsat Lesehan (Leyeh-Leyeh Sambil Pengesahan) dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan Pengesahan STNK Tahunan di Kabupaten Nganjuk.”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan pokok pikiran diatas maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah, Bagaimana Efektivitas Program Samsat Lesehan (Leyeh-Leyeh Sambil Pengesahan) Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Dan Pengesahan STNK Tahunan Di Kabupaten Nganjuk ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan dalam perumusan masalah , maka dapat ditentukan tujuan penelitian , yaitu mendiskripsikan dan menganalisis “Efektivitas Program Samsat Lesehan (Leyeh-Leyeh Sambil Pengesahan) Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Dan Pengesahan STNK Tahunan Di Kabupaten Nganjuk.”

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti
 - a. Untuk memperoleh tambahan pengetahuan dan wawasan tentang efektivitas program Samsat Lesehan (Leyeh-Leyeh Sambil Pengesahan) di Kabupaten Nganjuk.
 - b. Sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana pada program Ilmu Administrasi Publik UPN “Veteran” Jawa Timur.
2. Bagi UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Nganjuk

Sebagai bahan masukan dalam rangka meningkatkan efektivitas program Samsat Lesehan (Leyeh-Leyeh Sambil Pengesahan) di Kabupaten Nganjuk.
3. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Sebagai tambahan referensi dan literatur bagi perpustakaan sehingga dapat digunakan sebagai kajian penelitian yang sejenis dimasa yang akan datang khususnya pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di UPN “Veteran” Jawa Timur.