

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik kepada masyarakat merupakan salah satu tugas atau fungsi penting Pemerintah dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahannya. Pemerintah harus mampu mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat karena kualitas pelayanan kepada masyarakat menjadi salah satu indikator dari keberhasilan penyelenggaraan pemerintah. Apalagi melihat kondisi bangsa saat ini, permintaan pelayanan publik akan selalumeningkat baik dari segi kualitasnya ataupun dari segi kuantitasnya sejalandengan semakin bertambahnya jumlah penduduk, meningkatnya tingkat kesejahteraan dan semakin berkembangnya pembangunan daerah.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, ataupun dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan Pelayanan Publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 , merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Penyelenggara pelayanan publik adalah petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik yang menyelenggarakan pelayanan publik. Sedangkan penerima layanan publik adalah perseorangan atau kelompok masyarakat dan badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan Pelayanan prima (Service Excellent) merupakan suatu pelayanan yang terbaik didalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang telah memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat (Maddy, 2009; 8).

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Jika suatu Instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa Instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik tentu harus konsisten memegang teguh prinsip memberikan pelayanan yang prima karena kualitas pelayanan yang diberikan harus menjadi prioritas penyedia guna memberikan kepuasan terhadap masyarakat pengguna layanan. Selain itu seringkali kualitas pelayanan menjadi tolak ukur berhasil tidaknya suatu pemerintahan di suatu Negara.

Salah satu jenis pelayanan publik yang perlu mendapatkan cukup perhatian yaitu pelayanan di bidang pembayaran pajak, hal itu didasarkan bahwa pajak merupakan sumber pendapatan terbesar Negara Indonesia, sehingga berbagai elemen yang ada dalam pelayanan pembayaran pajak diharapkan telah terbentuk dengan baik. Diharapkan dengan pemberian kualitas pelayanan pembayaran pajak yang baik, mampu menarik masyarakat agar lebih aktif dan partisipatif dalam membayar pajak.

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu jenis pajak yang perlu mendapat perhatian lebih dari Pemerintah. Menurut Undang – Undang no 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Pada Pasal 1 ayat 12 dan 13 menyebutkan bahwa Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Sedangkan Kendaraan Bermotor ialah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk merubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang pengoperasiannya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.

Kabupaten Sidoarjo sebagai wilayah sub-urban, menjadi daya tarik tersendiri bagi masyarakat untuk membangun tempat tinggal, melakukan usaha, ataupun mencari pekerjaan. Jumlah penduduk Kabupaten Sidoarjo berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2010 adalah 1.941.497 jiwa. Menurut data dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil)

Kabupaten Sidoarjo saat ini, per 7 Desember 2019, memiliki jumlah penduduk sebanyak 2.262.440 jiwa. Jumlah penduduk yang tinggi juga sebanding dengan jumlah kendaraan yang dimiliki oleh masyarakat Sidoarjo. Badan Penelitian dan Pengembangan Kementerian Perhubungan menyebutkan bahwa jumlah kendaraan di Kabupaten Sidoarjo menempati urutan ketiga terbanyak di Provinsi Jawa Timur. Kebutuhan manusia akan kendaraan bermotor di Indonesia sebagai transportasi guna menjalani aktivitas kian tahun kian mengalami peningkatan. Peningkatan angka jumlah kendaraan bermotor dialami oleh semua jenis kendaraan mulai dari sepeda motor, mobil penumpang, mobil barang sampai dengan bis. Hal tersebut dapat dibuktikan berdasarkan data yang penulis dapatkan melalui Laman website resmi BPS. Data yang dimaksud ialah sebagai berikut:

Tabel 1.1
Data Jumlah Kendaraan Bermotor di Sidoarjo Tahun 2017-2019

No	Jenis Kendaraan Bermotor	Tahun		
		2017	2018	2019
1.	Mobil Penumpang	198.214	209.512	220.810
2.	Mobil Bus	133	228	315
3.	Mobil Barang	54.090	69.725	82.188
4.	Sepeda Motor	1.302.564	1.376.275	1.758.288
Jumlah		1.555.001	1.656.275	1.758.288

Sumber: Badan Pusat Statistik (www.bps.go.id) diakses September 2020

Berdasarkan Tabel diatas , dapat kita ketahui bahwa dari tahun ketahun khususnya tahun 2017 sampai dengan tahun 2019 jumlah kendaraan bermotor secara keseluruhan terus mengalami peningkatan. Itu berarti menunjukkan bahwa transportasi adalah bagian penting dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, maka itulah perlu dilakukan pembatasan atau handle agar jumlah kendaraan bermotor tidak semakin membludak tiap tahunnya. Dengan adanya peningkatan pada jumlah

kendaraan bermotor dari tahun ke tahun.

Semakin bertambahnya Jumlah kendaraan bermotor juga didukung oleh data dari Polri terkait total kendaraan bermotor pada tahun 2018. Di dalam data tersebut terlihat bahwa total kendaraan bermotor di Indonesia Pada Januari Tahun 2020 sebanyak 113 Juta Unit.

Inovasi Layanan Aplikasi E-Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Sidoarjo akibat pesatnya kemajuan teknologi dan informasi, memaksa penyelenggara pelayanan publik untuk terus melakukan inovasi dalam rangka menyediakan kebutuhan akan tuntutan masyarakat tersebut. Adapun inovasi yang dilakukan oleh Kantor Samsat di Sidoarjo adalah pembayaran pajak dengan sistem elektronik yang disebut sebagai E-samsat, untuk mengetahui inovasi tersebut peneliti menggunakan lima atribut inovasi menurut Rogers yaitu: Rogers (1983) yaitu: Keunggulan Relatif (*relative advantage*), Kesesuaian (*compatibility*), Kerumitan (*complexity*), Kemampuan diuji cobakan (*trialability*), dan Kemampuan diamati (*observability*).

1. *Relative Advantage* (keuntungan relatif) Keuntungan bagi masyarakat khususnya untuk inovasi layanan e-samsat adalah dengan kemudahan masyarakat membayar pajak kendaraan bermotor, yang mana bisa dilakukan dengan online tanpa harus melakukan birokrasi yang rumit. Dari menggunakan E- samsat pendapatan daerah meningkat.
2. *Compatibility* (kesesuaian) Ditinjau dari segi kesesuaian inovasi layanan e-samsat bagi masyarakat kota Sidoarjo sudah sesuai dengan kondisi perkembangan teknologi yang maju seperti saat ini, karena dapat memproses

pembayaran pajak kendaraan bermotor dapat dilakukan sewaktu-waktu dengan mesin ATM tanpa harus dibatasi oleh waktu.

3. Complexity (kerumitan) Ditinjau dari aspek kerumitan inovasi layanan e-samsat dirasa tidak rumit dalam proses pelaksanaannya. atribut inovasi complexity atau kerumitan terkait dengan mekanisme, tata cara atau prosedur pelayanan dalam pelaksanaannya tidak terdapat perbedaan dengan layanan elektronik lainnya. Terkait dengan mekanisme, tata cara atau prosedur pada layanan e-samsat sudah cukup baik. Dimana mekanisme, tata cara atau prosedur yang ada dibuat memudahkan masyarakat dalam melakukan pelayanan pembayaran PKB, dimana masyarakat melakukan pembayaran melalui mesin ATM atau Indomaret, kemudian bukti pembayaran melalui ATM tersebut digunakan untuk pencetakan SKPD dan Pengesahan STNK ke kantor samsat terdekat.
4. Triability (kemungkinan dicoba) Dari segi atribut kemungkinan dicoba berkenaan dengan sosialisasi yang dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur terkait layanan e-samsat, adapun sosialisasi yang dilakukan yakni melalui media massa maupun media elektronik seperti radio, televisi dan media cetak. Sehingga sudah banyak diketahui oleh masyarakat Kota Sidoarjo yang merespon positif dengan adanya layanan e-samsat tersebut. Walaupun sebagian masyarakat masih kurang percaya menggunakan layanan e-samsat itu menjadi lebih efisien.
5. Observability (kemudahan diamati) Dalam inovasi layanan e-samsat di Sidoarjo dari segi kemudahan diamati yakni menyangkut dengan adanya

kehadiran layanan e-samsat dapat dengan mudah dijangkau oleh masyarakat. Mudah diamati dengan prosedur pelayanan yang cukup simple secara elektronik, karna dalam proses pelayanan akan terbebas dari deskriminasi yang menyebabkan terjadinya praktek pungli.

SAMSAT merupakan suatu sistem Administrasi yang dirancang untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan yang kegiatannya diselenggarakan di dalam satu atap untuk beberapa jasa pelayanan. Pola penyelenggaraan terpadu satu atap, seluruh unit yang memberikan pelayanan dipusatkan pada satu tempat dan satu pintu sehingga memudahkan masyarakat untuk mengakses pelayanan yang dibutuhkan. Kantor Bersama (KB) Samsat merupakan instansi pemerintah yang memberikan pelayanan jasa untuk masyarakat yang berkaitan dengan pengurusan dokumen kendaraan bermotor. Contohnya yaitu pelayanan bea balik nama kendaraan, STNK, pembayaran pajak kendaraan, mutasi maupun uji rangka kendaraan.

SAMSAT merupakan wadah kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero) dalam layanan penerbitan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKBI), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), dan dilaksanakan pada satu kantor yang dinamakan “Kantor Bersama SAMSAT”.

Dalam hal ini, Polri memiliki fungsi menerbitkan STNK; Dinas Pendapatan Provinsi menetapkan besarnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan

Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB); sedangkan PT Jasa Raharja mengelola Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

Agar pembayaran pajak kendaraan bermotor tidak menumpuk pada satu lokasi dan untuk memaksimalkan pendapatan pajak kendaraan bermotor maka lokasi Kantor Bersama Samsat dibagi menjadi beberapa lokasi. Berikut adalah Lokasinya :

Tabel 1.2
Lokasi Samsat di Kota Sidoarjo

No.	Samsat	Alamat
1.	KB Samsat Sidoarjo	Jl. Raya Cemeng Kalang No.12, Ngemplak, Cemeng Kalang, Kec. Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur 61234
2.	Samsat Keliling	Jl. Ps. Baru Porong No.106, Juwet, Juwetkenongo, Kec. Porong, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur 61274
3.	KB Samsat Krian	Jl. Rayal Kemasan INo.17, Kemasan, Kec. IKrian, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur 61262
4.	Samsat Corner	Jl. Rayal Wadung Asril No.86, IWadungasri, Kec. IWaru, Kabupaten ISidoarjo, Jawa Timur 61256

Sumber: <https://aktual.web.id/alamat-kantor-samsat-surabaya-dan-pembagianwilayah-samsat/>

Kantor Bersama Samsat Sidoarjo merupakan Kantor Bersama Samsat yang melayani Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dengan Cakupan paling luas di Kota Sidoarjo, maka dari itu untuk mempercepat dan mempermudah akses masyarakat untuk menikmati pelayanan Samsat Sidoarjo mendirikan Samsat Drive Thru dan Samsat Corner.

Dalam pelaksanaannya pelayanan Samsat Corner ini masih menjumpai beberapa kendala, seperti sarana prasarana yangl belum memberikan kepuasan. Keadaan ruang pelayanan yang sempit dan keterbatasan jumlah kursi tunggu untuk

wajib pajak yang masih sering dikeluhkan oleh masyarakat. Dari masalah tersebut pemerintah harus mampu mensiasati keterbatasan tersebut agar tetap dapat memberikan pelayanan yang prima. Maka berdasarkan masalah-masalah tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti tentang kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor pada layanan SAMSAT Corner tersebut. Input ini sangat penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor. Pemerintah bekerja sama dengan Sistem Administrasi Manunggal Satu (Samsat), meluncurkan inovasi baru di Indonesia, khususnya dalam hal pembayaran pajak kendaraan. Jika sebelumnya Anda harus mengantre di loket kini ada cara yang lebih mudah yaitu dengan pembayaran secara online.

Layanan ini dihadirkan oleh pemerintah untuk memudahkan masyarakat dalam menjalankan kewajibannya sebagai warga negara yang baik. Namun, untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor 5 tahunan belum tersedia di Samsat atau PKB online. Selain itu, pembayaran PKB online hanya bisa dilakukan apabila kendaraan bermotor Anda tidak melakukan penggantian STNK, keadaan pengesahan STNK 1 tahun, pembayaran pajak tidak terlambat lebih dari 1 tahun, nama yang tertera di STNK dan BPKB sesuai dengan KTP, serta kendaraan tidak dalam keadaan hilang, rusak, lapor jual, laka, dan kriminal. Setiap daerah memiliki cara pembayaran yang hampir sama. Anda bisa melakukannya di ATM, *Indomaret*, e-samsat, atau langsung ke kantor pajak.

Cara membayar PKB via ATM

- a. Masukkan kartu ATM
- b. Pilih menu “Bayar” lalu “Menu Lainnya”

- c. Lalu pilih “Pajak/Penerimaan Negara”
- d. Selanjutnya menu “e-Samsat”
- e. Masukkan nomor polisi kendaraan Anda
- f. Bayar PKB
- g. Simpan struk pembayaran PKB Anda

Cara membayar PKB via SMS

- a. Kirim SMS ke nomor **08112119211** (SMS Gateway Server Dispenda Aplikasi Samsat) dengan format **esamsat (nomor sasis kendaraan) (nomor identitas/KTP) (email)**.
- b. Lakukan pengecekan data Nomor Induk Kependudukan (NIK)/ KTP, pencurian kendaraan bermotor (curanmor), dan blokir di server Polda.
- c. Tunggu balasan SMS. Setelah itu, bayar PKB melalui ATM.
- d. Anda akan mendapatkan SMS konfirmasi setelah melakukan pembayaran.
- e. Terakhir, kunjungi Kantor Samsat untuk menukar struk dengan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD). Penukaran ini berlaku dalam jangka waktu 14 hari.

Cara membayar PKB via e-samsat

- a. Kunjungi <https://info.dipendajatim.go.id/esamsat/> atau download aplikasi e-Samsat
- b. Masukkan nomor polisi dan NIK. Setelah itu, Anda akan mendapatkan konversi nomor polisi.
- c. Bayar PKB melalui ATM.
- d. Simpan struk pembayaran sebagai bukti bayar Anda.

Cara Bayar Pajak Motor di Indomaret

- a. Masih dari laman yang sama, berikut adalah cara untuk membayar pajak kendaraan melalui Indomaret.
- b. Pengguna bisa datang ke Indomaret terdekat dengan membawa STNK asli motor atau mobil yang akan dibayarkan pajaknya beserta KTP pemilik. Sesampainya di Indomaret, pengguna bisa langsung datang ke kasir dan pihak kasir akan menanyakan data diri, mulai dari nomor KTP, nomor polisi kendaraan, nomor mesin kendaraan dan nomor HP wajib pajak.
- c. Jika data sudah lengkap, maka akan muncul nominal pajak yang harus dibayarkan dan barulah pengguna bisa menyetorkan uang sebesar pajak yang harus dibayar ke kasir Indomaret.
- d. Setelah itu pengguna akan menerima struk bukti pembayaran dan SMS bitly yang berisi ERI (Electronic Registration and Identification).
- e. Jika pengguna mengklik SMS bitly, maka akan muncul gambar Tanda Bukti Pelunasan Kewajiban Pembayaran (e-TBPKP) yang dilengkapi dengan barcode (QR code) sebagai tanda bukti pelunasan pajak kendaraan dan bukti pengesahan STNK yang bisa disimpan atau dicetak.
- f. Bukti pembayaran disimpan untuk digunakan sebagai pengesahan di STNK kendaraan bermotor pengguna.

Barcode (QR code) yang didapatkan merupakan tanda bukti pelunasan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bukti Pengesahan STNK yang valid dan sah. Jadi nantinya, petugas yang melakukan razia, maka bisa memverifikasi pengesahan dengan menggunakan scan barcode (QR code) tersebut. Melalui barcode tersebut,

pengguna tidak perlu balik ke Samsat lagi untuk mencetak Tanda Bukti Pelunasan Kewajiban Pembayaran (TBPKP), karena setelah membayar secara online akan mendapatkan e-TBPKP yang bisa disimpan di ponsel dan dicetak sendiri serta sah di kepolisian.

Adanya fasilitas pembayaran PKB online tentunya akan memudahkan masyarakat dalam mengurus pajak kendaraannya. Anda tidak perlu lagi mengantri dan menunggu lama di Samsat. Hal ini juga dapat membuat masyarakat tidak lagi telat dalam membayar PKB.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan diatas, rumusan masalah yang akan dikaji lebih dalam oleh peneliti pada penelitian ini adalah “Bagaimana Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Sidoarjo ?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis, mendeskripsikan dan mengetahui Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Sidoarjo.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti :

Dapat dijadikan sebagai tambahan ilmu dan wawasan secara nyata terkait pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Sidoarjo

2. Bagi Instansi Kantor Bersama Samsat Sidoarjo:

Diharapkan dapat memberikan sumbangsih pemikiran serta mampumenjadi masukan dan saran agar instansi mampu meningkatkan kualitas layanan yang diberikan atau mampu mempertahankan kualitas layanan yang diberikan agar tetap berkualitas dan memberikan kepuasan bagi masyarakat.

3. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur :

Dapat dijadikan Sebagai tambahan Referensi bacaan pada perpustakaan Universitas serta dapat digunakan sebaga literatur didalam penelitian sejenis.