

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pelayanan publik merupakan suatu hal yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat baik di bidang jasa maupun bidang lainnya. Pelayanan publik menekankan pada peran pemerintah yang dilakukan kepada masyarakat di wilayah tersebut. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri, 2018.

Pemerintah menawarkan pelayanan publik baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Putra, 2012). Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengatur tentang kebutuhan pelayanan dan barang-barang yang harus dimiliki setiap warga negara dan penduduk terkait dengan pelayanan administrasi, logistik, dan pelayanan lainnya yang disediakan oleh penyelenggara. Selain itu, Jati dalam Elkesaki *et al.*, (2021) mengatakan bahwa pelayanan publik perlu berkembang sehingga dapat mengikuti inovasi dari masa ke masa.

Pemerintah bertugas menyelenggarakan pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan rakyat dan masyarakat. Artinya, agar masyarakat dapat memenuhi kebutuhan dan hak dasarnya, pemerintah harus memberikan pelayanan publik yang baik, menyeluruh, dan berkualitas. Pemerintah dan masyarakat dapat menjadi lebih terintegrasi melalui otonomi daerah. Pemerintah daerah mempunyai hak, wewenang,

dan tanggung jawab untuk mengawasinya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Kewenangan dalam mengatur urusan pemerintah dan kebutuhan masyarakatnya dimiliki oleh pemerintah daerah sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan setiap daerah. Pelaksanaan hal tersebut diharapkan dapat dijadikan sebagai alat untuk mewujudkan suatu keadilan sosial bagi seluruh masyarakat serta dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, agar dapat terlaksana, pemerintah daerah harus mampu menyediakan sumber pendapatan khas daerah yang dapat memberikan dampak positif bagi pertumbuhan daerah. Maka pejabat daerah harus mampu mewujudkan potensi daerahnya sesuai dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2002 tentang Perimbangan Keuangan Pusat dan Daerah, Pasal 125 Ayat 3. Menurut ayat (2), dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah daerah, diperlukan pendanaan dari daerah.

Konsep otonomi dan tugas pembangunan harus dianut oleh pemerintah daerah dalam mengendalikan dan mengawasi urusan daerah. Melalui peningkatan, pemberdayaan, pelayanan, dan peran masyarakat, hal ini berupaya untuk memperlancar pencapaian kesejahteraan komunal. Lebih lanjut, diharapkan dengan berpegang teguh pada nilai-nilai demokrasi, keadilan, kekhususan, keistimewaan, keadilan, potensi, dan keberagaman, maka otonomi daerah akan mampu meningkatkan daya saing. Dengan memberikan kewenangan yang mempertimbangkan hak dan tanggung jawab daerah, penyelenggaraan dapat ditingkatkan. Penyelenggaraan pelayanan publik dipimpin oleh pemerintah daerah, yang kewenangannya dituangkan

dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014. Peraturan pemerintah dan undang-undang memberikan kebijakan publik yang disesuaikan dengan keadaan daerah, sehingga mengurangi jarak antara pemerintah dan konstituennya.

Menurut Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, "kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik" diartikan sebagai "pelayanan publik.". Pelayanan publik perlu dilakukan penyesuaian dan pengembangan sesuai dengan kebutuhan dan kondisi yang terjadi. Tuntutan masyarakat tentang perbaikan birokrasi pelayanan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan juga menjadi hal yang perlu untuk dipertimbangkan. Berdasarkan hal tersebut pelayanan publik yang ada saat ini harus selalu melakukan pengembangan sistem agar sistem pelayanan yang ada dapat sesuai dengan perkembangan zaman. Sistem pelayanan publik yang selalu melakukan inovasi dapat berdampak pada pelayanan yang efektif dan efisien sehingga berdampak pada kesejahteraan masyarakat penerima layanan.

Untuk mewujudkan sistem pelayanan yang diharapkan masyarakat dan meningkatkan pendapatan daerah dengan memaksimalkan pajak daerah, pemerintah daerah harus menyediakan pelayanan prima. Ketentuan pokok, asas, kebijakan, dan petunjuk pelaksanaan dan penetapan tata cara umum pajak retribusi daerah diatur dalam Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2023 tentang Aturan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah oleh pemerintah digunakan sebagai sumber utama perihal keuangan

pemerintah dalam negeri yang tertuang dalam APBD (Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah) dengan mengoptimalkan pajak, retribusi, dan pendapatan asli daerah seperti Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor. Selain itu, salah satu cara pemerintah membiayai pengeluaran rutin dan pembangunan daerah adalah melalui pajak. Karena pajak kendaraan bermotor memberikan kontribusi yang signifikan terhadap penerimaan negara, maka pajak kendaraan bermotor merupakan pajak daerah yang paling menguntungkan yang telah dibahas di atas.

**Tabel 1. 1 Jumlah kendaraan Bermotor di Pulau Jawa Tahun 2022**

Tahun	Provinsi					
	Jawa Timur	DKI Jakarta	Jawa Tengah	Jawa Barat	Banten	DI. Yogyakarta
2019	18.977.474	15.868.191	15.846.499	11.737.547	2.161.809	2.441.874
2020	19.349.741	16.141.380	16.131.478	12.043.160	2.234.539	2.487.138
2021	20.031.820	16.711.638	16.800.333	12.689.634	2.371.748	2.572.811
2022	20.750.505	17.347.866	17.443.730	13.341.328	2.508.475	2.665.625

Sumber: <https://databoks.katadata.co.id>

Berdasarkan Tabel 1.1, terlihat bahwa pengguna kendaraan bermotor di Jawa Timur mengalami kenaikan bertahap. Terbukti melalui data pada tahun 2019 jumlah kendaraan bermotor yang berada di Provinsi Jawa Timur sebesar 18 juta kendaraan bermotor. Kemudian, tahun 2020 angka tersebut mengalami kenaikan menjadi 19 juta kendaraan hingga mengalami peningkatan 20 juta kendaraan bermotor padatahun 2021. Karena banyaknya mobil di Jawa Timur, pemerintah daerah harus bertanggung jawab atas pajak mobil untuk mengoptimalkan pendapatan.

Sebagai unsur pelaksana teknis Badan, setiap Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengelolaan Pendapatan Daerah di setiap Kabupaten atau Kota di Jawa Timur ditunjuk untuk melaksanakan operasional dan/atau penunjang teknis operasional dalam rangka mencapai tujuan tersebut. UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah dipimpin oleh Kabupaten. Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengelolaan Pendapatan Daerah Jember merupakan salah satu UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah yang bertempat di Kabupaten Jember yang memiliki 2 Kantor Bersama SAMSAT yaitu Samsat Jember Timur yang bertugas menangani 14 Kecamatan bagian timur dan Samsat Jember Barat yang bertugas menangani 17 Kecamatan bagian barat. Untuk melaksanakan tugasnya SAMSAT Jember memiliki layanan yang saat ini telah berjalan antara lain : KB SAMSAT Teratai, KB SAMSAT Soebandi, SAMSAT Keliling, SAMSAT Corner, SAMSAT Payment Point Tanggul, SAMSAT Payment Point Puger, SAMSAT Drive Thru dan Samsat Srikandi

Salah satu pelayanan unggulan dari SAMSAT Jember adalah SAMSAT Sajadah Srikandi, SAMSAT Sajadah Srikandi sendiri merupakan inovasi mutakhir terhadap inovasi SAMSAT Srikandi yang dimana inovasi tersebut dapat menjawab keluhan masyarakat Kabupaten Jember. Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Jawa Timur mengembangkan layanan SAMSAT Sajadah Srikandi sebagai jawaban atas seruan pergeseran model pelayanan publik tradisional. Secara khusus, layanan ini memerlukan penjemputan wajib pajak secara langsung oleh petugas SAMSAT (Perempuan) KB di pusat perbelanjaan atau area penting lainnya yang didominasi perempuan. Tujuan SAMSAT Sajadah Srikandi ini adalah membantu pengguna kendaraan bermotor yang

terkendala jarak dan waktu karena pembatasan sosial untuk mencegah penyebaran virus Covid-19. Dengan demikian, mereka dapat tetap bekerja untuk memenuhi kewajiban mereka melakukan pembayaran PKB dan pengesahan STNK selama 5 (lima) tahun. Namun, petugas laki-laki dan perempuan melayani masyarakat Wajib Pajak secara adil. Sumber daya yang dibutuhkan dalam pelaksanaan SAMSAT Srikandi yaitu 2 unit kendaraan roda dua, 1 laptop, 1 printer, dan 1 modem. Inovasi ini memerlukan dua petugas perempuan yaitu 1 petugas pendaftaran seorang polwan dan 1 petugas kasir pegawai Bapenda Provinsi Jawa Timur serta dua orang petugas laki-laki dari pihak Polres Jember sebagai pelaksana cek fisik kendaraan.

Menurut Sari et al. (2020), inovasi ini merupakan pengembangan dari Samsat Hore dengan berbagai segmen yang dapat dipilih dalam hal pembayaran pajak kendaraan. Samsat Hore memudahkan akses ke layanan masyarakat, mengurangi biaya, dan menghemat waktu, yang membuatnya lebih efisien dan efektif. Merujuk berdasarkan hal tersebut SAMSAT Sajadah Srikandi diperluas jangkauannya dengan samsat jelajah daerah atau sajadah srikandi yang dimana sebuah perusahaan, koperasi atau PKK dapat melakukan pelayanan minimal 10 unit kendaraan untuk bisa menghubungi srikandi untuk datang ke tempat tinggal penerima layanan. Ini adalah salah satu tindakan yang diambil oleh Kantor KB Samsat untuk mencegah penyebaran virus COVID-19, yang sekarang menjadi pandemi. Oleh sebab itu sajadah srikandi ini dihadirkan agar pelayanan tetap berjalan dan menjangkau masyarakat walaupun pada kondisi pandemi saat ini. Berikut data realisasi Inovasi Samsat Srikandi pada Tahun 2019-2021:

**Tabel 1. 2 Realisasi Inovasi Samsat Srikandi Pada Tahun 2019-2021**

No	Bulan	Realisasi				
		2019	2020	2021	2022	2023
1	Januari	194	70	70	82	32
2	Februari	54	79	89	95	58
3	Maret	3	45	50	75	74
4	April	51	0	72	85	0
5	Mei	34	52	136	140	31
6	Juni	284	29	87	101	0
7	Juli	85	110	91	105	8
8	Agustus	64	0	48	60	117
9	September	61	9	81	96	519
10	Oktober	66	44	101	115	619
11	November	121	58	103	119	296
12	Desember	430	209	85	155	250
<b>Jumlah</b>		<b>1,447</b>	<b>705</b>	<b>1.013</b>	<b>1.228</b>	<b>2004</b>

Sumber : Samsat Kabupaten Jember, 2023

Data di atas menunjukkan bahwa pelaksanaan SAMSAT Srikandi pada tahun 2019 lebih baik daripada tahun-tahun berikutnya. Pada tahun 2019, jumlah pengguna yang menggunakan SAMSAT Srikandi mencapai 1.447, tetapi pada tahun 2020, ketika inovasi SAMSAT Srikandi diluncurkan, hanya ada 705 pengguna. Pada tahun 2021, jumlah pengguna SAMSAT Sajadah Srikandi meningkat drastis sebesar 1.013 pengguna, dan pada tahun 2022, jumlah pengguna naik menjadi 1.228 pengguna. Peningkatan jumlah pengguna menunjukkan bahwa inovasi SAMSAT Sajadah Srikandi belum mencapai tujuan utamanya, yang seharusnya adanya inovasi baru.

**Tabel 1.3 Realisasi Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Jember Tahun 2021-2023**

Uraian		Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Jember (Rupiah)		
		Tahun 2021	Tahun 2022	Tahun 2023
1	Pendapatan Asli Daerah	593.181.286.369	602.960.274.322	764.361.566.432
2	Pajak Kendaraan Bermotor	212.364.850.925	236.075.558.158	242.747.781.300
3	BBNKB	210.138506.900	115.934.455.100	136.011.057.100

Sumber : Badan Pusat Statistik Kabupaten Jember

Tabel 1.3 di atas menunjukkan bahwa pendapatan daerah mengalami penurunan yang signifikan selama tiga tahun terakhir, khususnya pada sektor Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB). Pajak yang diterima BBNKB pada tahun 2021 berjumlah 210.138.506 miliar Rupiah. Namun jumlah ini menurun pada tahun-tahun berikutnya, mencapai angka terendah sekitar 136.001.057.100 miliar Rupiah pada tahun 2023. Selain itu, pendapatan asli daerah di bidang pajak kendaraan bermotor mengalami kenaikan disetiap tahunnya, hal tersebut dapat dilihat pada tahun 2021 pendapatan asli daerah pada sektor pajak kendaraan bermotor sebesar 212.364.850.925 Milliar Rupiah, selanjutnya pada tahun 2022 jumlah tersebut mengalami kenaikan menjadi 236.075.558.158 Milliar Rupiah, hingga pada tahun 2023 pendapatan asli daerah pada sektor Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) mencapai 242.747.781.300 Milliar Rupiah. Apabila menilik lebih seksama hal tersebut menandakan bahwa pemanfaatan inovasi srikandi yang diharapkan mampu menyelesaikan persoalan

masyarakat serta untuk meningkatkan jumlah pendapatan daerah Kabupaten Jember masih belum menunjukkan hasil yang sesuai.

Inovasi SAMSAT Srikandi ini diharapkan agar mendekatkan layanan ke tempat pusat aktivitas yaitu pasar sehingga wajib pajak dapat melaksanakan dua kegiatan sekaligus pemilihan lokasi pasar didasarkan pada potensi dan wilayah yang belum terjangkau oleh layanan unggulan. Biaya sarana dan operasional menjadi jauh lebih efisien dengan menggunakan alat transportasi sepeda motor jika dibandingkan dengan layanan lain yang menggunakan mobil. Untuk jam operasional layanan SAMSAT Srikandi disesuaikan dengan aktivitas masyarakat di pagi hari yaitu jam 06.00 – 08.00 wib (jam ramai kegiatan di pasar), sedangkan untuk SAMSAT Sajadah Srikandi jam operasional layanan disesuaikan dengan by request wajib pajak dengan melalui call center agar masyarakat dapat memperoleh pelayanan sebelum jam buka layanan di kantor KB Samsat. Jam pelayanan ini dirancang untuk memungkinkan kelompok sasaran layanan samsat yang memiliki aktivitas di pagi hari untuk tidak meninggalkan aktivitas mereka untuk melaksanakan kewajiban.

Inovasi Satuan kerja organisasi pada kementerian, lembaga, pemerintah daerah, perusahaan publik, dan perusahaan swasta merupakan unit pelayanan publik yang melakukan inovasi dalam pelayanan publik, sesuai ketentuan Menteri Pendayagunaan Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. Indonesia Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pengembangan Inovasi Pelayanan Publik. Selain itu, seperti yang dinyatakan dalam Ayat 1 Pasal 1, Inovasi dalam pelayanan publik dicirikan sebagai inovasi berupa gagasan atau modifikasi yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan

manfaat bagi masyarakat. Maka Kabupaten Jember mendukung adanya inovasi perihal pelayanan public yang bersifat pelayanan pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor. Pelayanan SAMSAT Srikandi adalah inovasi pemerintah yang mendekatkan sistem pelayanan publik kepada masyarakat sekitar. Petugas KB Samsat menjemput wajib pajak langsung.

Sebagaimana yang termuat dalam website [satlantaspolresjember.blogspot.com](http://satlantaspolresjember.blogspot.com) yakni:

“Samsat srikandi merupakan optimalisasi inovasi pelayanan yang memberikan pelayanan pembayaran pajak dan pengesahan STNK tahunan ke Rumah/Kantor dan pasar tradisional. Petugas pelaksana dari perempuan baik dari polisi maupun dari KB SAMSAT untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat di pasar tradisional yang didominasi kaum perempuan.” (Sumber: <https://satlantaspolresjember.blogspot.com/2020/10/inovasi-pelayanan-samsat-srikandi.html?m=1> diakses pada 16 Oktober 2020)

Selain itu inovasi pelayanan ini merupakan layanan yang diunggulkan oleh UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Jember yang mana telah mendapatkan penghargaan TOP 25 dalam ajang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (Kovablik) tingkat Jawa Timur pada tahun 2019. Hal ini sebagaimana termuat dalam website [dipendajatim.go.id](http://dipendajatim.go.id) yakni:

“Samsat Srikandi yang merupakan layanan unggulan UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Jember meraih penghargaan TOP 25 dalam ajang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Jawa Timur tahun 2019. Penghargaan diserahkan oleh Gubernur Jawa Timur Hj. Khofifah Indar Parawansa kepada Kepala Bidang Pengendalian dan Pembinaan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur (Bapenda Jatim) Drs. Ali Muchson, M.Si dalam acara Penyerahan Penghargaan Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (Kovablik) tingkat Provinsi Jawa Timur dan Evaluasi SAKIP (Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah) 2019 di Hotel Bumi

Surabaya (Sumber: <https://www.dipendajatim.go.id/?p=1269> diakses pada 27 Juli 2021)

Penghargaan atas inovasi pelayanan publik tersebut diatas tentunya patut dibanggakan dan terus dipertahankan keberadaanya agar segala kebutuhan masyarakat atas pelayanan publik dapat dipenuhi oleh pemerintah. Untuk mencapai tujuan meningkatkan kesejahteraan, kemakmuran, dan kemandirian masyarakat dan daerahnya, pemerintah pusat dan daerah harus mengembangkan pelayanan publik baru, menurut Yanuar (2019). Inovasi tidak hanya terbatas pada produk dan layanan. Inovasi dapat mencakup perubahan pada bentuk dan desain produk atau lainnya. Namun, meskipun layanan Samsat Srikandi terus diberikan untuk mendapatkan uang dari pembayaran pajak kendaraan bermotor, proses ini berasal dari gerakan pembaharuan kualitas yang berkelanjutan dan mencakup perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang berkaitan dengan inovasi tersebut.

Dalam rangka mengetahui berhasil atau tidaknya Inovasi pelayanan SAMSAT Srikandi Kabupaten Jember, maka peneliti menggunakan teori inovasi Rogers dalam Triana & Aryani (2021). Selain itu alasan peneliti menggunakan teori tersebut dikarenakan disetiap masing-masing aspek yang ada di dalam teori Rogers dalam Triana & Aryani (2021) tersebut mampu untuk mengukur keberhasilan output perihal inovasi pelayanan SAMSAT Srikandi, aspek-aspek tersebut yakni terdiri dari : 1) Keunggulan Relatif (*Relative Advantage*) pada aspek keunggulan relatif ini apakah inovasi pelayanan Srikandi tersebut mempunyai keunggulan dan nilai lebih jika dibandingkan dengan sebelumnya. 2) Kesesuaian (*Compability*) Selanjutnya, lihat

aspek kesesuaian dari inovasi pelayanan SAMSAT Srikandi apakah sudah memiliki karakteristik yang sesuai dengan inovasi yang diganti atau tidak. Ini berarti bahwa inovasi lama dimasukkan ke dalam transisi ke inovasi baru, bukan dibuang begitu saja karena biaya. Selain itu, dapat membantu adaptasi dan pembelajaran inovasi dengan lebih baik. 3) Kerumitan, atau kompleksitas. Dibandingkan dengan inovasi sebelumnya, inovasi pelayanan SAMSAT Srikandi ini pasti memiliki tingkat kerumitan yang lebih tinggi. Namun, karena inovasi menawarkan cara yang baru dan lebih baik, tingkat kerumitan ini biasanya tidak menjadi masalah yang signifikan. 4) Peluang Trial (Triability) Inovasi SAMSAT Srikandi hanya dapat diterima setelah diuji dan ditunjukkan memiliki nilai atau keunggulan yang lebih besar daripada versi sebelumnya. Oleh karena itu, produk baru harus melalui tahap uji publik di mana semua orang memiliki kesempatan untuk memeriksa kualitasnya. 5) Kemudahan diamati (Observability): aspek ini menentukan apakah inovasi pelayanan SAMSAT Srikandi dapat diamati dari sudut pandang cara ia bekerja dan menghasilkan peningkatan. Dengan ciri-ciri ini, inovasi adalah metode baru untuk menggantikan metode lama untuk membuat atau mengerjakan sesuatu.

Terlepas dari penciptaan SAMSAT Srikandi, keluhan masyarakat Kabupaten Jember masih belum terpenuhi. seperti kekurangan informasi tentang pengesahan STNK tahunan dan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Oleh karena itu, peneliti ingin mengetahui apakah aspek inovasi SAMSAT Srikandi telah diterapkan sepenuhnya pada layanan yang diberikan oleh Samsat Srikandi untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pengesahan STNK tahunan di Kabupaten Jember.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas, masalah penelitian adalah tentang bagaimana Samsat Srikandi telah mengembangkan layanan untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pengesahan STNK setiap tahun di Kabupaten Jember?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi inovasi dalam layanan yang ditawarkan oleh Samsat Srikandi dalam hal pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pengesahan STNK secara tahunan di Kabupaten Jember.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

### **1. Bagi Penulis**

Secara Akademis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi ilmiah dan diharapkan menambah referensi terutama yang berkaitan dengan inovasi pelayanan Samsat Srikandi untuk mewujudkan pelayanan prima Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di pasar tradisional.

### **2. Bagi Instansi**

Dapat dijadikan acuan oleh Samsat Kabupaten Jember dalam menerapkan inovasi-inovasi dalam Pelayanan publik. Bila inovasi yang dilakukan sudah sesuai serta berdampak baik bagi kesejahteraan masyarakat Kabupaten Jember maka perlu untuk dipertahankan bahkan dikembangkan lebih lanjut.

### 3. Bagi Universitas

Untuk menambah referensi dan literatur pada perpustakaan, yang digunakan sebagai kajian untuk penelitian yang sejenis khususnya pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di UPN “Veteran” Jawa Timur.