

# **BAB I**

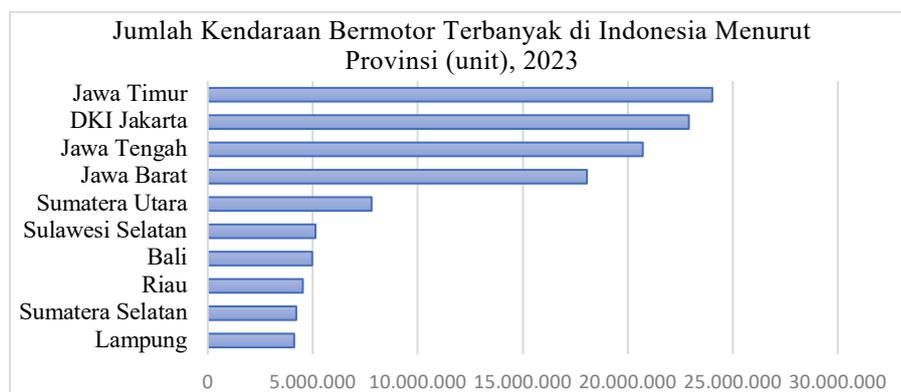
## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Reformasi administrasi dan birokrasi terus dilakukan sebagai bagian dari upaya memperbaiki kondisi daerah, dengan seiring berkembangnya kebutuhan dan tuntutan masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah daerah (Adeti & Christiani, 2022). Adanya reformasi ini diperkuat dengan penerapan otonomi daerah dengan memberi kewenangan kepada pemerintah daerah dalam mengelola urusan administratif secara mandiri sesuai dengan potensi dan kebutuhan lokal (Judijanto & Riwayati, 2024). Melalui Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang menyatakan setiap wilayah memiliki wewenang, kewajiban, serta hak untuk mengurus sendiri daerahnya. Fungsi adanya otonomi daerah adalah agar lebih mendekatkan masyarakat dengan pelayanan publik dan memperkuat desentralisasi fiskal. (Hermansyah et al., 2022)

Pemerintah daerah dalam mewujudkan pelayanan harus menyediakan layanan prima dalam memenuhi kebutuhan wajib pajak. Pemerintah telah mengatur di dalam Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dalam hal ini pemerintah menggunakan pendapatan tersebut sebagai sumber utama keuangan (Ikmawati et al., 2023). Pajak memainkan peran vital dalam penyediaan layanan publik yang bersentuhan langsung dengan masyarakat dan mendukung pembangunan negara sebagai salah satu sumber pendapatan utama pemerintah. (Andriani et al., 2024). Pada pelayanan

publik saat ini, inovasi di sektor perpajakan merupakan keharusan dalam menyediakan layanan dengan semakin mudah, terjangkau, dan adil. Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007, menjelaskan bahwa Pajak adalah kewajiban orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa kepada negara yang terutang berdasarkan UU. Kepatuhan dalam membayar pajak akan sangat berpengaruh dalam PAD. Salah satu jenis pajak daerah yang berkontribusi secara signifikan kepada PAD adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) karena total kendaraan yang terdaftar pada setiap daerah terus berkembang, sehingga potensi penerimaan dari sektor ini sangat besar (Anggini et al., 2024). Berikut jumlah kendaraan (unit) terbanyak di Indonesia menurut Provinsi.



**Gambar 1.1 Grafik Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Provinsi Terbanyak di Indonesia (2023)**

Sumber: BPS (<https://www.bps.go.id/id/>, 2024)

Pada tahun 2023, Provinsi Jawa Timur menduduki peringkat nomor satu sebagai kendaraan bermotor terbanyak yang mencapai 24.023.666 kendaraan bermotor. Setelah itu, DKI Jakarta terletak di urutan kedua dengan total 22.907.080 kendaraan bermotor. Banyaknya jumlah kendaraan di suatu provinsi karena adanya peningkatan penduduk yang setiap tahunnya bertambah. Seiring dengan perkembangan ekonomi, kendaraan bermotor kini telah menjadi kebutuhan dasar

baik individu maupun institusi untuk mendukung aktivitas sehari-hari (Sur & Machfiroh, 2023). Selanjutnya, berikut data untuk jumlah kendaraan bermotor menurut Kota/Kabupaten di Jawa Timur sebagai provinsi dengan memiliki total kendaraan bermotor paling banyak di Indonesia.

**Tabel 1.1 Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Kota di Provinsi Jawa Timur Tahun 2023**

No	Kota di Provinsi Jawa Timur	Total Kendaraan Bermotor
1	Kota Surabaya	3.683.873
2	Kota Malang	810.951
3	Kota Kediri	411.539
4	Kota Pasuruan	340.058
5	Kota Blitar	336.338
6	Kota Probolinggo	282.763
7	Kota Madiun	269.562
8	Kota Batu	256.299
9	Kota Mojokerto	229.709

Sumber: BPS Provinsi Jawa Timur (<https://jatim.bps.go.id/id/>, 2024)

Berdasarkan data tabel 1.1 diatas menunjukkan bahwa Kota Surabaya menempati urutan pertama Provinsi Jawa Timur memiliki jumlah kepemilikan kendaraan bermotor tertinggi diantara semua kota dengan total 3.683.873 kendaraan bermotor di tahun 2023. Setelah itu, di urutan kedua terdapat Kota Malang dengan total 810.951 kendaraan bermotor. Hal ini menunjukkan bahwa adanya variasi pada jumlah kendaraan bermotor di Jawa Timur berdasarkan sembilan kota yang ada di Provinsi Jawa Timur. Sedangkan, jumlah penduduk di Kota Surabaya hanya mencapai 3.009.286 jiwa. Hal ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian jumlah penduduk dengan jumlah kendaraan bermotor di Kota Surabaya (BPS Kota Surabaya, 2024). Perbandingannya kendaraan bermotor lebih banyak jika dibandingkan jumlah penduduk di Kota Surabaya. Artinya, bahwa

setiap penduduk setidaknya memiliki kendaraan bermotor setidaknya 1–2-unit kendaraan karena kebutuhan mobilitas masyarakat Surabaya (Dewi, 2024).

Pajak sebagai sumber penerimaan negara memiliki kontribusi yang besar melalui penerimaan PKB dengan memiliki jumlah yang relatif stabil dan menjadi sebuah kewajiban dan kesadaran masyarakat (Rusdi, 2021). Inovasi pelayanan publik menjadi sangat relevan dalam pengelolaan pajak yang dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengumpulan pajak. Selain itu, meningkatnya jumlah kendaraan bermotor ini dapat mendorong perlunya inovasi-inovasi pelayanan pajak kendaraan. Semakin besar jumlah penduduk, semakin kompleks pula proses administratif dan memerlukan inovasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Meningkatnya jumlah kendaraan, pembayaran PKB menjadi bentuk pelayanan yang harus dikelola dengan efisien dan pentingnya inovasi pelayanan perpajakan (Ompusunggu & Dompok, 2023). Berikut persentase perbandingan realisasi pajak kendaraan bermotor dengan PAD di Provinsi Jawa Timur.

**Tabel 1.2 Persentase Perbandingan Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor dengan PAD di Provinsi Jawa Timur**

<b>Tahun</b>	<b>Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor</b>	<b>Jumlah Pendapatan Asli Daerah (PAD)</b>	<b>Persentase</b>
2021	6.874.180.353.260	15.426.849.416.543	45%
2022	7.621.089.134.945	17.599.418.379.991	43%
2023	7.782.571.000.310	18.388.007.147.497	42%

Sumber: Diolah Penulis 2024

Berdasarkan tabel 1.2 di atas Pajak Kendaraan Bermotor mempunyai pengaruh yang besar terhadap PAD. Pada tabel tersebut menunjukkan bahwa realisasi PKB terus bertambah setiap tahunnya dan hal ini berdampak pada jumlah PAD yang di peroleh Provinsi Jawa Timur. PAD Jawa Timur mengalami

peningkatan dari waktu ke waktu dan kenaikan yang signifikan ini terjadi di tahun 2022 menjadi sebesar 17.599.418.379.991 yang sebelumnya di tahun 2021 hanya sebesar 15.426.849.416.543.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintahan Pusat dan Pemerintahan Daerah menjelaskan bahwa Pajak Kendaraan Bermotor juga dikenal sebagai PKB adalah pajak atas kepemilikan dan penguasaan kendaraan. di wilayah pendaftarannya dan dipungut selama jangka waktu 12 (dua belas) bulan berturut-turut dimulai sejak tanggal kendaraan bermotor tersebut di daftarkan. Bentuk pengoptimalan pelayanan publik dalam penerimaan PKB, maka dibentuknya Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) yang diselenggarakan terpusat dalam satu gedung atau disebut Kantor Bersama (KB) SAMSAT sebagai sebuah sistem yang bekerja sama dengan Polisi Republik Indonesia, Badan Pendapatan Daerah (Bappenda) Provinsi, dan PT Jasa Raharja. Adanya Kantor SAMSAT ini sebagai bukti nyata adanya inovasi pelayanan yang bertujuan untuk memberikan kelancaran dan percepatan layanan dalam membayar pajak kendaraan bermotor yang pelayanannya terpusat di satu gedung. Kantor SAMSAT ini terbagi berdasarkan wilayah kabupaten/kota yang ada di provinsi masing-masing (Fitriani & Bazarah, 2022). Pajak kendaraan bermotor di Provinsi Jawa Timur telah diatur di dalam Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah. Jenis-jenis pengurusan pajak yang disediakan di KB SAMSAT merupakan pelayanan untuk pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), penerbitan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan), BBNKB (Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor), TKB (Tanda Kendaraan

Bermotor), dan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan (SWDKLLJ) (Sunny & Martanto, 2022).

Sebagaimana dengan ditetapkannya Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 47 Tahun 2018 tentang Nomenklatur, Susunan Organisasi, Uraian Tugas, dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur yang menyatakan bahwa Nomenklatur UPT adalah UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah. Di Kota Surabaya memiliki empat Unit Pelayanan Teknis (UPT) dan empat KB SAMSAT Induk, yaitu Surabaya Timur, Surabaya Utara, Surabaya Barat, dan Surabaya Selatan (Romy & Handayani, 2016). Melalui Peraturan Presiden RI Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor, di dalam Pasal 22 mengatur tentang penyelenggaraan pelayanan di Kantor SAMSAT dengan menyediakan unit pembantu, seperti SAMSAT *gerai/corner/payment point/outlet*, SAMSAT pembantu, SAMSAT keliling, SAMSAT *drive thru*, E-SAMSAT, SAMSAT *delivery order/door to door*, dan inovasi layanan lainnya yang disesuaikan dengan perkembangan teknologi dan harapan dari masyarakat terkait pelayanan publik dalam pembayaran pajak (Zilfesra et al., 2021). Salah satunya SAMSAT Surabaya Timur yang merupakan salah satu unit pelayanan publik dengan menyediakan pelayanan pembayaran PKB di Kota Surabaya khususnya di wilayah Surabaya Timur yang memiliki terobosan baru untuk mempermudah masyarakat dalam memenuhi kewajiban pajak dan memberikan solusi atas keterbatasan waktu melalui inovasi layanan *delivery service* dengan konsep jemput bola. Peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut salah satu pelayanan di SAMSAT

Surabaya Timur karena jenis pelayanan ini hanya ada satu-satunya di SAMSAT Surabaya Timur dan belum diterapkan di wilayah Provinsi Jawa Timur lainnya.

Pada saat pemberian pelayanan publik, termasuk pelayanan pembayaran pajak kendaraan, tidak jarang menjumpai masyarakat mengantre panjang di kantor SAMSAT untuk pengurusan kendaraan bermotor dan pembayaran pajak karena meningkatnya mobilitas masyarakat setiap tahunnya, maka dapat memiliki dampak meningkatnya jumlah kendaraan bermotor yang berdampak kepada pembayaran PKB-nya. Tidak jarang pula ditemukan permasalahan waktu pelayanan dan masyarakat juga menyatakan bahwa jam pelayanan SAMSAT bertepatan dengan jam kerja wajib pajak. Hal ini menyebabkan tidak jarang masyarakat harus menghentikan aktivitasnya sejenak ataupun meminta izin tidak bekerja untuk dapat mengurus pembayaran PKB (Fitriani & Bazarah, 2022).

Adanya permasalahan tersebut dapat menyebabkan masyarakat menggunakan biro jasa dalam menyelesaikan pelayanan daripada harus mengurus sendiri dengan adanya biaya tambahan yang tidak diatur. Fenomena maraknya biro jasa dalam proses administrasi di Kantor SAMSAT ini menjadi persoalan yang cukup krusial karena memiliki dampak yang negatif dan dapat menurunkan kepercayaan publik terhadap pelayanan administrasi pembayaran PKB (Riski & Marianata, 2024). Wajib pajak juga lebih memilih cara konvensional dibandingkan *online* karena kurangnya pemahaman masyarakat dan takut terjadinya *trouble* pada sistem pembayarannya (Hermawan, 2024). Masyarakat sebagai wajib pajak merupakan pelanggan yang merasa puas jika diberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan, hal ini dapat memperkuat kepercayaan publik dan

meningkatkan pendapatan pajak. Berikut salah satu bukti konsultasi dan pengaduan terkait pembayaran pajak di Kantor SAMSAT Surabaya Timur di bulan Oktober 2022.

**REGISTRASI KONSULTASI DAN PENGADUAN  
BULAN OKTOBER 2022**

No.	Tanggal Aduan	Nama WP	Alamat	HP / Akun Sosmed	Nomor Polisi	Permasalahan	Solusi	Status Aduan	Tanggal Penyelesaian	Dokumentasi
1	24/10/2022	Oktania Rahestya P.	Surabaya	Instagram @oktaniarp	-	Sudah menunggu di Samsat sejak berkas masuk pukul 10.30 WIB, namun belum ada pemanggilan	Dibantu pengecekan oleh pihak Samsat. Manyar	Selesai	24/10/2022	



KERALA UNIT PELAKSANA TEKNIS  
KANTOR PENDAPATAN DAERAH  
SURABAYA TIMUR  
WIDIASTUNGRUM EMABOCHIJMA, S.Sos., M.Si  
Pembina  
NIP. 19681013 199703 2 004

### Gambar 1.2 Registrasi Konsultasi dan Pengaduan Bulan Oktober 2023

Sumber: <https://SAMSATsurabayatimur.dipendajatim.go.id/2022/10/31/hasil-rekapitulasi-konsultasi-dan-pengaduan-bulan-oktober-tahun-2022/>  
(Diakses pada tanggal 18 September 2024)

Pada gambar 1.2 di atas menunjukkan bahwa salah satu masyarakat Surabaya bernama Oktania Rahestya P. melakukan pengaduan terkait lamanya waktu tunggu untuk pemanggilan sejak berkas masuk pukul 10.30. Hal ini dapat merugikan wajib pajak sebagai pemilik kendaraan karena membutuhkan waktu untuk dapat mengurus pajak kendaraannya. Lamanya waktu tunggu ini menjadi salah satu kendala yang dapat memengaruhi pembayar pajak. Mengingat Surabaya kota terbesar kedua di Indonesia yang menjadi pusat perekonomian terbesar di Jawa Timur dan pusat transaksi perdagangan serta jasa terbesar setelah Jakarta (Hertati, 2020). Hal ini berdampak pada meningkatnya jumlah sektor industri besar di Kota Surabaya dan meningkatnya jumlah kendaraan bermotor sebagai transportasi masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan inovasi yang memungkinkan petugas SAMSAT datang langsung ke kantor atau instansi terkait, sehingga masyarakat

tidak perlu meninggalkan pekerjaan atau meminta izin untuk mengurus pembayaran PKB di Kantor SAMSAT. Berikut jumlah perusahaan industri besar yang aktif menurut Kecamatan di Kota Surabaya tahun 2020.

**Tabel 1.3 Jumlah Perusahaan Industri Besar yang Aktif Menurut Kecamatan di Kota Surabaya Tahun 2020**

No	Wilayah	Jumlah Perusahaan Industri Besar
1	Tenggilis Mejoyo	21
2	Tandes	20
3	Asemrowo	19
4	Gunung Anyar	16
5	Karangpilang	15
6	Rungkut	15
7	Sukomanunggal	6
8	Krembangan	5
9	Pabean Cantian	5
10	Benowo	4
11	Bubutan	4
12	Tambaksari	3
13	Tegalsari	3
14	Bulak	2
15	Dukuh Pakis	1
16	Gayungan	1
17	Gubeng	1
18	Jambangan	1
19	Kenjeran	1
20	Semampir	1
21	Wonokromo	1
22	Genteng	0
23	Lakarsantri	0
24	Mulyorejo	0
25	Pakal	0
26	Sambikerep	0
27	Sawahan	0
28	Simokerto	0
29	Sukolilo	0
30	Wiyung	0
31	Wonocolo	0

Sumber: BPS Kota Surabaya (<https://surabayakota.bps.go.id/id/>, 2021)

Berdasarkan data tabel 1.3 di atas menunjukkan bahwa wilayah Tenggilis Mejoyo menempati urutan pertama wilayah yang memiliki jumlah perusahaan industri besar di Kota Surabaya dengan total 21 perusahaan yang masuk ke dalam wilayah Surabaya Timur. Selanjutnya, urutan kedua yaitu Tandes dengan total 20 perusahaan industri besar termasuk ke dalam wilayah Surabaya Barat. Hal ini membuktikan bahwa banyaknya perusahaan industri besar terdapat di wilayah Surabaya Timur. Masyarakat sebagai wajib pajak notabahnya adalah seorang pekerja yang bekerja di suatu perusahaan, instansi, ataupun pengusaha yang memanfaatkan kendaraan bermotor untuk menjalankan aktivitas bekerjanya (Hidajat, 2018). SAMSAT Surabaya Timur terus melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan dengan melakukan inovasi pelayanan pembayaran PKB yang disesuaikan dengan

kondisi wilayah tersebut dan nantinya dapat berpotensi mendorong peningkatan PAD serta mendukung tercapainya target daerah. Berikut data realisasi penerimaan pendapatan PKB di Surabaya Timur tahun anggaran 2019-2023.

**Tabel 1.4 Data Target dan Realisasi Penerimaan Pendapatan PKB di Surabaya Timur Tahun Anggaran 2019-2023**

Tahun	Target	Realisasi
2019	465,000,000,000	490,871,242,308
2020	392,000,000,000	450,672,338,525
2021	439,500,000,000	474,570,102,500
2022	462,300,000,000	509,119,464,370
2023	491,660,000,000	505,718,864,038

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur, 2024

Pada data pendapatan tabel 1.4 di atas menunjukkan bahwa adanya ketidakstabilan penerimaan pendapatan PKB. Hal ini dapat terlihat dari turunnya pendapatan PKB di Surabaya Timur di tahun 2020 dengan total 450,672,338,525, sedangkan di tahun sebelumnya yaitu 2019 pendapatan PKB sebesar 490,871,242,308. Hal serupa juga terjadi di tahun 2023 yang mengalami penurunan pendapatan PKB dengan total 505,781,864,038, sedangkan di tahun sebelumnya yaitu tahun 2022 pendapatan PKB ini sebesar 509,119,464,370. Namun, kenaikan pendapatan PKB ini sempat dirasakan oleh SAMSAT Surabaya Timur pada tahun 2021 dan 2022.

Selain itu, adanya permasalahan ketidakefektifan yang dialami oleh sistem pelayanan pajak sebelumnya, yaitu layanan SAMSAT Keliling. Meskipun SAMSAT Keliling menawarkan kemudahan dengan menjangkau beberapa titik tertentu, layanan ini masih menghadapi berbagai kendala, seperti minimnya sarana dan prasarana yang memadai, termasuk tempat duduk untuk antrian dan tempat berteduh. Kendala ini seringkali menyebabkan ketidaknyamanan bagi wajib pajak

dalam melakukan pembayaran. Masalah teknis seperti gangguan jaringan saat *online* juga menghambat proses pelayanan yang seharusnya efisien (Fitriani & Bazarah, 2022). Penelitian yang dilakukan oleh Yuvina et al., (2021) juga mengungkapkan bahwa efektivitas pelayanan E-SAMSAT dirasa kurang efektif karena tidak seluruhnya online dan kurang adanya pendekatan secara langsung dengan petugas. Banyak masyarakat yang masih belum mengetahui alur prosedur online-nya dan adanya keluhan pada sistem yang tetap mewajibkan masyarakat untuk melakukan pengesahan dengan datang ke Kantor SAMSAT Induk terdekat yang dirasa kurang efisien. Faktor penghambat lainnya juga ditemukan adanya gangguan *website* E-SAMSAT. Minimnya sosialisasi kepada masyarakat secara langsung, sehingga dapat memunculkan respon yang kurang baik terhadap pelayanan dan masyarakat masih banyak memilih membayar pajak secara langsung di Kantor SAMSAT.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, maka Kantor SAMSAT Surabaya Timur bersama UPT PPD Surabaya Timur mendorong inovasi pelayanan pembayaran PKB sebagai upaya dalam mempermudah proses pelayanan. Kantor SAMSAT Surabaya Timur dalam proses pelayanannya telah melakukan inovasi yaitu program layanan *Delivery Service* yang bernama PAK LEMAN (Pembayaran Pajak Kendaraan Layanan *Delivery* SAMSAT Manyar) yang mulai digunakan pada pertengahan tahun 2023 dan dikhususkan untuk wilayah Surabaya Timur untuk pembayaran pajak tahunan dengan mendapatkan E-TBPKP. Layanan PAK LEMAN adalah layanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) berbasis *delivery service* yang melayani wajib pajak perusahaan, komunitas, RT/RW

langsung di lokasi sesuai kesepakatan dalam pengajuan layanan dengan metode jemput bola dengan alur pelayanan yang memudahkan masyarakat dalam membayar pajak tanpa harus mendatangi Kantor SAMSAT Surabaya Timur. Pertama, Scan *QR Code* PAK LEMAN yang tersedia di media sosial, brosur, layanan unggulan, ataupun di *website* resmi SAMSAT Surabaya Timur. Kedua, Mengisi Form yang tersedia secara lengkap dengan mematuhi syarat dan ketentuan. Ketiga, wajib pajak akan memperoleh konfirmasi beserta jadwal yang telah ditentukan oleh SAMSAT Manyar melalui *email* yang digunakan saat pengajuan. Keempat, PAK LEMAN akan datang ke lokasi pemohon sesuai jadwal dan melayani pembayaran PKB tahunan. Penggunaan layanan PAK LEMAN ini harus mematuhi syarat dan ketentuan untuk dapat mengajukan permohonan layanan, yaitu jumlah kendaraan yang akan dibayarkan dalam satu pengajuan memiliki minimal lima kendaraan bermotor yang dibayarkan, memiliki waktu pelayanan yaitu hari Senin sampai Kamis pukul 09.00 WIB atau 14.00 WIB dan hari Jumat pukul 09.00-11.00, hanya menerima pembayaran secara tunai, konfirmasi persetujuan (*approved*) dilakukan melalui *email*, dan lokasi titik temu hanya khusus wilayah Surabaya Timur, yaitu yang termasuk di dalam Kecamatan Tambaksari, Gubeng, Mulyorejo, Sukolilo, Rungkut, dan Gunung Anyar. Adapun adanya inovasi ini dapat menghilangkan adanya biro jasa karena pelayanan ini dapat mempermudah masyarakat dengan memanggil petugas SAMSAT ke tempat pemohon tanpa dipungut biaya tambahan apapun.

Tujuan dari adanya inovasi pelayanan *delivery* PAK LEMAN ini adalah sebagai sarana pembayaran pajak bermotor tahunan dengan sasaran utama

pelayanan *delivery* PAK LEMAN ini yaitu perusahaan-perusahaan dengan memiliki karyawan banyak yang tidak memungkinkan para pekerja tersebut untuk keluar dan memperoleh izin dalam membayar pajak kendaraan bermotor karena dapat menyita waktu dan mengganggu pekerjaan. Maka, SAMSAT Surabaya Timur menciptakan inovasi pelayanan untuk mendekatkan pembayaran PKB tahunan kepada wajib pajak, yaitu masyarakat, pekerja di suatu perusahaan atau di wilayah komunitas, sehingga wajib pajak merasa dimudahkan dalam membayar pajak. Banyak perusahaan besar yang ada di Surabaya Timur seperti PT. HM Sampoerna dan beberapa PT di Surabaya Timur, serta terdapat beberapa instansi seperti Rumah Sakit Haji, Rumah Sakit Menur, Rumah Sakit Medika, dan instansi lainnya yang telah menggunakan inovasi layanan *delivery service* pajak tahunan melalui PAK LEMAN ini. Seperti yang tertulis dalam berita *breaking news*:

Kepala UPT PPD Surabaya Timur, Widaningrum Ema R bersama Pengelola Data Pelayanan Perpajakan SAMSAT Surabaya Timur Arif Rahmato, menyampaikan bahwa “Sejauh ini layanan PAK LEMAN telah dimanfaatkan oleh sejumlah perusahaan di wilayah Rungkut, seperti PT HM Sampoerna dan lainnya. Pelayanan tersebut tetap memerlukan penjadwalan terlebih dahulu sebelum kunjungan dilakukan. Bahkan, karyawan di kawasan Rungkut dan sekitarnya yang memiliki kendaraan dengan registrasi di luar wilayah Surabaya, namun masih dalam lingkup Jawa Timur, tetap dapat dilayani”

Sumber: <https://memorandum.disway.id/read/68789/pak-leman-mudahkan-wajib-pajak-bayar-kewajiban> (Diakses pada tanggal 18 September 2023).

Namun dalam implementasinya, masyarakat belum banyak yang mengetahui adanya inovasi pelayanan PAK LEMAN yang dapat mendatangi perusahaan, rumah sakit, ataupun instansi pemerintahan lainnya karena ketidaktahuan masyarakat, minimnya sosialisasi, dan diperlukan kuota minimal 5-10 orang untuk dapat mengajukan layanan *delivery service* pajak tahunan PAK

LEMAN. Berikut merupakan salah satu bukti terdapat masyarakat menanyakan terkait jangkauan layanan PAK LEMAN di salah satu media sosial SAMSAT Surabaya Timur. Berikut terdapat komentar dari masyarakat terkait PAK LEMAN di salah satu laman media sosial.

### Gambar 1.3 Komentar Masyarakat Terkait PAK LEMAN di Salah Satu Laman Media Sosial SAMSAT Surabaya Timur



Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2024

Dari salah satu komentar yang diberikan wajib pajak melalui laman resmi media sosial, dapat dilihat bahwa belum sepenuhnya masyarakat Surabaya memahami inovasi yang diberikan PAK LEMAN karena pelayanan ini masih terbilang baru diluncurkan pada tahun 2023. PAK LEMAN diluncurkan sebagai bentuk implemementasi kebijakan Peraturan Menteri PAN RB Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik. Adanya kebijakan ini sebagai upaya pemerintah daerah untuk melakukan inovasi dengan memfasilitasi pembayaran PKB dapat melalui pelayanan *delivery service* yang diajukan oleh perwakilan perusahaan atau instansi untuk mengadakan pelayanan PKB di lokasi tersebut.

Pada penelitian ini berfokus pada inovasi pelayanan *delivery* dengan menghadirkan keunggulan-keunggulan utama yang mempermudah wajib pajak dalam mengakses layanan pajak kendaraan dengan sistem jemput bola terpadu yaitu petugas mendatangi lokasi strategis yang disesuaikan dengan permohonan wajib pajak, tanpa harus mendatangi Kantor SAMSAT. Layanan ini didukung oleh

standarisasi pelayanan baru yang mengutamakan pendekatan humanis dan sistem *fast track premium* yang memungkinkan wajib pajak mendapatkan layanan prioritas tanpa antrian dengan memanggil petugas SAMSAT ke lokasi pemohon. Kehadiran PAK LEMAN sebagai layanan *delivery* memberikan alternatif yang lebih praktis dan fleksibel, memungkinkan wajib pajak untuk melakukan pembayaran langsung di lokasi yang disepakati tanpa harus menghadapi kesulitan yang ada pada sistem sebelumnya. Hal ini sesuai dengan tujuan adanya inovasi layanan *delivery* PAK LEMAN yang didukung dengan pernyataan Bapak Arif yang menyatakan bahwa;

“Tujuan adanya inovasi ini untuk mendekatkan pembayaran PKB tahunan kepada wajib pajak di suatu perusahaan atau komunitas, sehingga mereka akan merasa dimudahkan dalam membayar pajak yang juga dapat meningkatkan pendapatan pajak kendaraan bermotor.” (Hasil wawancara pendahuluan; 15 Oktober 2024)

Namun, adanya inovasi dalam pelayanan PKB di SAMSAT Surabaya Timur ini masih ditemukan adanya tantangan yang perlu diatasi untuk memastikan pelayanan yang lebih baik dan optimal. Inovasi lebih mudah dimengerti, jika dijelaskan dengan menggunakan kerangka pemikiran atau model tertentu. Peneliti menggunakan teori atribut inovasi Rogers, yang dikutip oleh Suwarno (2008), untuk menganalisis masalah yang ada karena teori ini memberikan kebaruan yang lebih jelas dan lebih mudah dipahami. Beberapa atribut yang digunakan dalam teori atribut inovasi menurut Rogers, meliputi *Relative Advantage* (keuntungan relatif), *Compatibility* (kesesuaian), *Complexity* (kerumitan), *Triability* (kemungkinan dicoba), dan *Observability* (kemudahan diamati).

Penggunaan teori tersebut pada penelitian ini dikarenakan terdapat kesesuaian antara pernyataan adanya inovasi pelayanan *delivery* yang telah

dijelaskan di atas dan dari beberapa permasalahan tersebut. kesesuaian ini tercermin dalam atribut-atribut yang terdapat dalam teori tersebut. Pertama, *Relatif Advantage* atau keuntungan relatif harus memiliki keunggulan, nilai lebih, dan memiliki ciri yang melekat. Inovasi pelayanan *delivery* PAK LEMAN memiliki keunggulan dari inovasi sebelumnya dengan lebih memudahkan masyarakat untuk dapat menghemat waktu pemohon dan lebih fleksibel dengan memanggil petugas SAMSAT datang langsung ke instansi untuk melakukan pembayaran PKB tahunan. Namun, pada kenyataannya permohonan ini harus memenuhi syarat minimal 5 (lima) kendaraan yang dibayarkan untuk dapat mendatangkan petugas SAMSAT ke tempat pemohon tersebut. Kedua, *Compability* atau kesesuaian yang menyesuaikan dengan inovasi yang lama tidak serta merta di buang begitu saja, namun melakukan sebuah transisi ke inovasi terbaru dengan menyesuaikan kebutuhan masyarakat. Inovasi PAK LEMAN ini hampir sama dengan inovasi sebelumnya yaitu SAMSAT Keliling dengan terjun langsung ke masyarakat. Tetapi, kenyataannya wajib pajak belum memanfaatkan pelayanan ini dengan optimal karena masyarakat belum banyak mengetahui adanya layanan tersebut dan untuk melakukan pelayanan sebuah instansi harus menyesuaikan waktu pelayanan dengan jadwal SAMSAT Surabaya Timur.

Ketiga, *Complexity* atau kerumitan yang disesuaikan dengan tingkat kerumitan pelayanan PAK LEMAN sebab suatu inovasi menghadirkan metode baru dan lebih baik. Pada inovasi ini tidak ditemukan adanya tingkat kerumitan yang tinggi, hanya saja petugas SAMSAT belum mengetahui bagaimana kondisi tempat pelayanan yang diajukan pemohon tersebut. Pada variabel ini permasalahan sering

terjadi pada kendala akses internet yang disebabkan karena lokasi pelayanan. Pada penelitian (Hertati, 2017), menyatakan bahwa kerumitan yang terjadi dalam inovasi SAMSAT Jujur Desa ini yaitu kurangnya SDM dan minimnya jaringan untuk akses internet di Desa. Permasalahan terkait kerumitan ini juga terjadi di penelitian yang dilakukan oleh (Sutorini, 2024) yang ada beberapa hambatan yang ditemukan dalam penelitian ini. Misalnya, *printer* sering mengalami masalah dan jaringan wifi atau modem sesekali mengalami gangguan karena lokasi yang dikunjungi. Sehingga, membutuhkan waktu yang lama dan masyarakat harus menunggu. Tetapi kerumitan ini bukanlah menjadi kendala yang berat dalam pelaksanaan inovasi.

Keempat, *Triability* atau kemungkinan dicoba yaitu inovasi harus melewati tahap uji coba sebelum diluncurkan dan digunakan oleh masyarakat untuk meminimalisir keluhan yang ada. Setiap orang atau pihak dapat melakukan pengujian kualitas dari sebuah inovasi. Inovasi Pelayanan PAK LEMAN ini yang diterapkan di SAMSAT Surabaya Timur telah menarik perhatian dari instansi lain yaitu UPT PPD Trenggalek yang datang langsung ke SAMSAT Surabaya Timur untuk melakukan studi tiru mengenai implementasi inovasi pelayanan PAK LEMAN. Kelima, *Observability* atau kemudahan diamati mengacu pada sejauh mana sebuah inovasi dapat terlihat secara jelas bagaimana ia bekerja dan memberikan hasil secara lebih baik. SAMSAT Surabaya Timur menyediakan panduan penggunaan yang jelas dan mudah diamati melalui *website* resmi dan akun sosial media SAMSAT Surabaya Timur. Namun, kenyataannya masih ditemukan masyarakat yang tidak mengetahui jenis pembayaran pajak yang bisa dibayarkan melalui inovasi ini yang hanya bisa melakukan pembayaran pajak tahunan saja. Hal

ini dapat disebabkan karena kurangnya sosialisasi kepada masyarakat. Pada penelitian Faturahman et al., (2023) hal serupa turut dirasakan juga yaitu ditemukan kurangnya sosialisasi dari SAMSAT melalui media dalam memperluas informasi layanan *delivery service* di SAMSAT Kabupaten Ciamis.

Pada penelitian ini, peneliti melakukan penelitian di SAMSAT Surabaya Timur ini dilatarbelakangi karena Surabaya adalah kota dengan penduduk terbanyak di Jawa Timur, dengan total penduduknya yang mencapai 3.009.286 jiwa dan kendaraan bermotor yang berjumlah 3.683.873-unit kendaraan. Peneliti juga tertarik meneliti inovasi pelayanan tersebut karena bahwasannya inovasi layanan *delivery service* ini di Jawa Timur hanya terdapat di Kota Surabaya khususnya di Kantor SAMSAT Surabaya Timur dengan metode jemput bola. Oleh karena itu, peneliti ingin menganalisis lebih dalam mengenai salah satu inovasi yang dilakukan SAMSAT Surabaya Timur ini dengan mengambil judul **“Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Layanan *Delivery* SAMSAT Manyar (PAK LEMAN) dalam Meningkatkan Layanan Pajak Kendaraan Bermotor Tahunan di SAMSAT Surabaya Timur”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini yaitu bagaimana inovasi SAMSAT *delivery* PAK LEMAN dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan di SAMSAT Surabaya Timur?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adanya rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan dan menganalisis inovasi pelayanan yang ditawarkan oleh

SAMSAT *delivery* PAK LEMAN dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan di SAMSAT Surabaya Timur.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### 1. Bagi Instansi

Harapan dari hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar pertimbangan oleh SAMSAT Surabaya Timur dalam merancang dan menerapkan inovasi pelayanan publik serta membantu menghasilkan kontribusi dalam mengembangkan pemerintahan yang lebih baik kedepannya.

##### 2. Bagi Masyarakat

Manfaat bagi masyarakat adalah diharapkan dapat meningkatkan informasi publik dan pemahaman masyarakat tentang sistem perpajakan. Diharapkan juga masyarakat dapat memenuhi kewajiban perpajakan dan menanggapi tuntutan dengan lebih baik.

##### 3. Bagi Penulis

Harapan untuk penelitian ini dapat memberikan informasi terkait pemungutan pajak, meningkatkan pengetahuan, dan memberikan kontribusi ilmiah yang diharapkan dapat menambah referensi khususnya yang berkaitan dengan inovasi pelayanan SAMSAT *delivery* PAK LEMAN.

##### 4. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan dapat untuk dapat memungkinkan penelitian lebih lanjut terkait inovasi pelayanan di SAMSAT dengan menggunakan model lain agar mampu memperluas penelitian.