

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

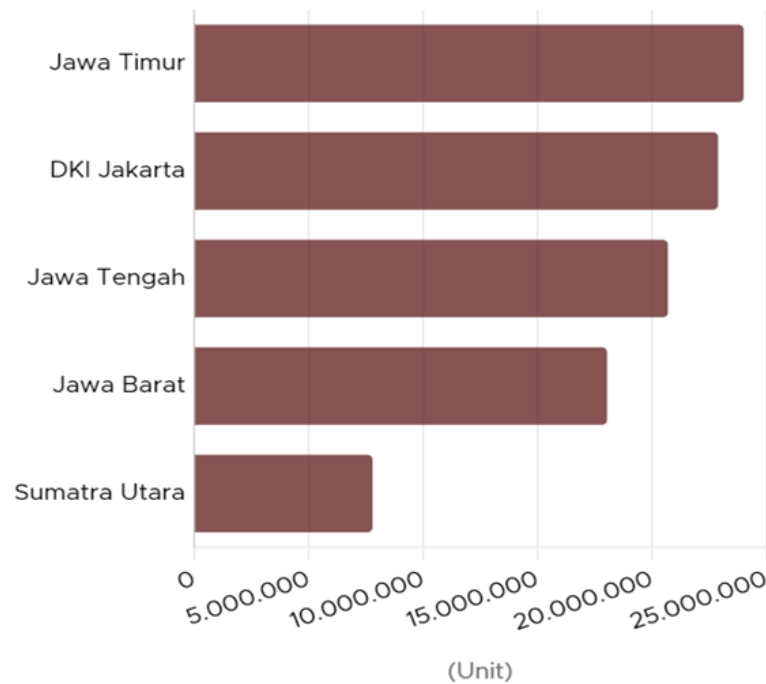
Pertumbuhan kendaraan di Indonesia selalu berlangsung, menunjukkan pertumbuhan ekonomi dan mobilitas masyarakat yang makin tinggi. Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah peningkatan kendaraan bermotor di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir sebagai berikut;

Tabel 1. 1
Jumlah Kendaraan Bermotor Di Indonesia 2019-2024

Tahun	Jenis Kendaraan				Jumlah
	Mobil Penumpang	Bus	Truk	Sepeda Motor	
2019	15.592.419	231.569	5.021.888	112.771.136	133.617.012
2020	15.797.746	233.261	5.083.405	115.023.039	136.137.735
2021	16.413.348	237.566	5.299.361	120.042.298	141.992.573
2022	17.168.862	243.450	5.544.173	125.305.332	148.261.817
2023	18.285.293	269.710	6.091.822	132.433.679	157.080.504
2024	20.444.507	293.991	6.277.403	139.450.013	166.465.914

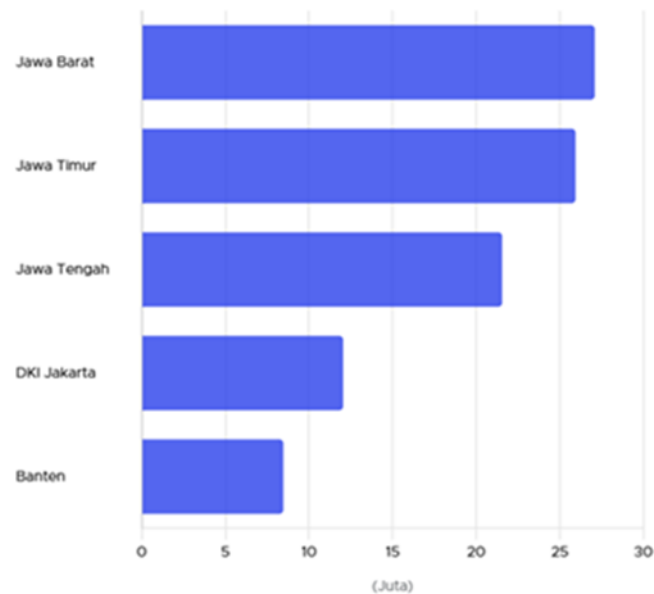
Sumber : Badan Pusat Statistik (BPS), 2024

Berdasarkan data tersebut, setiap tahunnya populasi kendaraan bermotor di Indonesia selalu mengalami peningkatan. Beberapa provinsi juga mencatat angka peningkatan jumlah kendaraan bermotor, dipengaruhi oleh perkembangan infrastruktur, besarnya jumlah penduduk, dan urbanisasi. Dengan tren yang terus meningkat, pertumbuhan kendaraan bermotor di Indonesia dalam beberapa tahun kedepan dilihat akan terus mengalami peningkatan. (Badan Pusat Statistik, 2024).



Gambar 1. 1 Provinsi dengan Kendaraan Bermotor Terbanyak tahun 2023
Sumber : Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2023

Berdasarkan data BPS tahun 2023 tersebut, Provinsi Jawa Tengah menjadi Provinsi dengan jumlah kendaraan bermotor terbanyak pada urutan ketiga setelah Provinsi Jawa Timur yang ada dalam posisi pertama, Provinsi DKI Jakarta dalam posisi kedua, serta di bawah Provinsi Jawa Tengah di posisi keempat disusul oleh Provinsi Jawa Barat dan Provinsi Sumatera Utara. Berada di posisi ketiga pada tahun 2023 dengan jumlah kendaraan terbanyak di Indonesia, Provinsi Jawa Tengah memiliki jumlah sebanyak 20,7 juta kendaraan bermotor. (Badan Pusat Statistik, 2023).



Gambar 1. 2 Provinsi dengan Kendaraan Bermotor Terbanyak tahun 2024
Sumber : Kepolisian Negara Republik Indonesia tahun 2024

Berdasarkan data tersebut, Apabila dilihat berdasarkan jumlah total kendaraan, Jawa Barat memiliki jumlah kendaraan tertinggi dengan 27,10 juta. Jawa Timur menempati posisi kedua dengan 25,95 juta kendaraan, dan Jawa Tengah menempati posisi ketiga dengan 21,56 juta kendaraan. Dengan 12,05 juta unit kendaraan, DKI Jakarta menempati urutan keempat. Dengan total 8,47 juta unit kendaraan, Banten menempati posisi kelima. (Badan Pusat Statistik, 2024).

Dengan tren yang terus meningkat, pertumbuhan kendaraan bermotor di Indonesia dalam beberapa tahun kedepan dilihat akan terus mengalami peningkatan. Provinsi Jawa Tengah konsisten sebagai provinsi penyumbang kendaraan terbanyak di urutan ketiga pada tahun 2023 dan tahun 2024. Distribusi kendaraan di Jawa Tengah lebih didominasi sepeda motor (sekitar 85% dari total kendaraan), sisanya mobil penumpang dan kendaraan barang. Pertumbuhan tahunan kendaraan di Provinsi Jawa Tengah relatif stabil memiliki ciri tersendiri dibanding dengan Provinsi yang lainnya.

Peningkatan Jumlah kendaraan di Provinsi Jawa Tengah justru di imbangi dengan Tunggakan pajak yang menyentuh nominal Rp 2,8 triliun, tercatat sebagai piutang daerah pada tahun 2025. (Regional Kompas, 2025). Kabupaten/Kota dengan tunggakan tertinggi di Provinsi Jawa Tengah ialah Kabupaten Blora. Dengan peningkatan jumlah kendaraan di Kabupaten Blora justru diiringi dengan tunggakan pajak kendaraan di Kabupaten Blora dengan Total tunggakan sepanjang 2020–2024 mencapai Rp 44,6 miliar dari 93.376 unit kendaraan yang belum membayar PKB, menjadi daerah dengan tingkat kepatuhan terendah dalam pembayaran pajak kendaraan di Jawa Tengah. Dibandingkan dengan kota lain di Jawa Tengah, seperti Semarang serta Cilacap, memiliki level kepatuhan yang lebih baik serta jumlah tunggakan yang lebih kecil dibanding Kabupaten Blora berada di peringkat terbawah antara 35 kabupaten kota di Jawa Tengah dengan total tunggakan yang signifikan. (Harian Kompas Jateng, 2024).

Tingkat kepatuhan Kabupaten Blora jauh lebih rendah, terlihat dari ranking terendah dan jumlah kendaraan menunggak yang cukup besar (± 93 ribu unit, sekitar 30 % dari total). Kabupaten Blora menghadapi permasalahan signifikan dari sisi kepatuhan. Secara nominal, tunggakan Blora (\pm Rp 44,6 miliar) hampir setara dengan Kabupaten Semarang (\pm Rp 49 miliar). Kabupaten Semarang memiliki jumlah tunggakan yang lebih besar, tetapi kepatuhan relatif lebih baik dibanding Blora. Dari segi proporsi dan kepatuhan, Blora jelas lebih parah, menjadikannya kabupaten dengan ketaatan pembayar pajak terendah di Jawa Tengah. (JatengProv, 2025).

Data terakhir menunjukkan jumlah kendaraan di tahun 2020 hingga 2024 di Kabupaten Blora sebagai berikut:

Tabel 1. 2
Jumlah Kendaraan di Kabupaten Blora 2020-2024

Tahun	Jenis Kendaraan				Jumlah
	Mobil Penumpang	Bus	Truk	Sepeda Motor	
2020	19.151	676	10.307	369.753	399.887
2021	20.249	982	10.591	489.637	521.459
2022	21.843	992	11.078	502.063	535.976
2023	23.943	682	11.293	402.185	438.103
2024	25.353	729	11.684	416.862	454.628

Sumber : Badan Pusat Statistik (BPS), 2024

Berdasarkan data tersebut, kondisi kendaraan bermotor di Kabupaten Blora terjadi peningkatan, di tahun 2020 jumlah kendaraan bermotor di Kabupaten Blora yaitu sejumlah 399.887 unit, kemudian di tahun 2021 meningkat menjadi sebanyak 521.459 unit. Puncaknya berada pada tahun 2022 dengan jumlah kendaraan bermotor sebanyak 535.976 unit, meskipun kemudian pada tahun 2023 mengalami penurunan yaitu dengan jumlah 438.103 unit, tetapi di tahun 2024 jumlah kendaraan di Kabupaten Blora kembali mengalami peningkatan menjadi 454.628 unit jumlah kendaraan bermotor (Badan Pusat Statistik, 2024). Adanya kenaikan jumlah tersebut, tentu akan menambah proses permintaan masyarakat dalam mengurus keperluan mereka dalam pemenuhan hak dan kewajiban dalam pengurusan pajak kendaraan bermotor. Sehingga dibutuhkan upaya prima dari Pemerintah guna memenuhi kewajibannya untuk menyediakan pelayanan publik.

Pelayanan publik yaitu pelayanan yang diberikan Pemerintah, maupun swasta dalam melayani masyarakat. Menurut Kurniawan dalam Lopes yang dikutip oleh (Widiyaningrum, 2022) “Pelayanan publik merupakan penyediaan layanan kepada kebutuhan orang lain serta masyarakat yang memiliki kepentingan dalam organisasi sesuai pedoman utama serta prosedur yang sudah ditetapkan”. Penyediaan layanan oleh Pemerintah harus memprioritaskan Kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi dengan cepat, cara yang sederhana, serta mampu memberikan kepuasan bagi mereka yang menerima layanan tersebut.

Sebagai penyelenggara pelayanan publik, Pemerintah melakukan inovasi reformasi birokrasi dengan mendorong berbagai instansi guna meningkatkan pelayanan kepada publik. Kewajiban tersebut tertulis di UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik “Negara mempunyai kewajiban sebagai pelayan warga negara dalam pemenuhan hak serta kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik”.

Seiring meningkatnya jumlah kendaraan bermotor di Kabupaten Blora, pelayanan publik menjadi semakin penting. Bertambahnya kepemilikan jumlah kendaraan bermotor menyebabkan meningkatnya kebutuhan masyarakat dalam mengurus pajak kendaraan, STNK, dan administrasi terkait lainnya. Dalam hal ini peningkatan jumlah kendaraan di Kabupaten Blora, tentu berpengaruh pada peningkatan kebutuhan masyarakat ketika melakukan pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dijelaskan pada Pasal 1 angka 12 serta 13 Undang-Undang Republik Indonesia No 28 Tahun 2009 merupakan pajak atas

kepemilikan kendaraan bermotor. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah pajak yang diberikan negara terhadap wajib pajak dari kepemilikan atas suatu barang yaitu kendaraan bermotor, yang mana tentu memberikan dampak pada Pendapatan Asli Daerah (PAD). Pelayanan proses pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Indonesia oleh Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat), yaitu lembaga kerjasama Polri, Badan Pengelola Pendapatan Daerah (Bapenda), serta Jasa Raharja.

Berdasarkan Perpres No 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) atau “one roof system”, yaitu sistem administrasi yang dirancang memberikan kelancaran serta percepatan terhadap pelayanan kepada kepentingan masyarakat. Implementasi sistem Pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Blora dikelola UPPD lebih dikenal sebagai Samsat. Samsat berperan penting dalam mengurus berbagai aspek terkait administrasi kendaraan bermotor, termasuk pembayaran pajak, pendaftaran, serta perpanjangan STNK.

Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPPD) Kabupaten Blora, menjelaskan jika realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang diterima di tahun 2024 sebesar Rp 94,65 miliar atau 89,40 % dari targetnya sebesar Rp 105,88 miliar. Menurut Ruswandi Kepala Seksi PKB pada UPPD Kabupaten Blora "Realisasi penerimaan tahun 2024 sedikit menurun dibandingkan tahun sebelumnya, karena tahun 2023 dengan 246.621 objek realisasinya mencapai Rp 94,64 miliar atau 96,77 %, sedangkan tahun 2024 dengan 242.072 objek realisasinya Rp 94,65 miliar atau 89,40 %".

Untuk realisasi Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) Pada tahun 2024 realisasi penerimaan BBNKB mencapai Rp 48,04 miliar dari target Rp 49,86 miliar dengan 14.447 objek pajak, mengalami pertumbuhan Rp 3,59 miliar dibanding tahun 2023, yang dari 14.094 objek pajak tercatat sebesar Rp 44,45 miliar atau 77,17% dari target Rp 57,60 miliar. Pada tahun 2024, realisasi penerimaan PKB serta BBNKB mencapai Rp 142,69 miliar dari target Rp 155,74 miliar dengan 256.519 objek pajak (91,62%). Sebelumnya, pada tahun 2023, realisasi mencapai Rp 139,1 miliar dari target Rp 155,4 miliar dengan 260.715 objek pajak (89,51%). Sehingga dapat dilihat bahwa penerimaan yang masuk masih terdapat gap antara target dan penerimaannya. (Suara Indonesia, 2025).

Berdasarkan Penelitian Aris dan Susan (2024). Dalam praktiknya pelayanan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di kantor Samsat Blora masih menemui permasalahan yang mempengaruhi pelayanan kepada masyarakat. Permasalahan yang umum ditemui antara lain:

1. Proses yang tidak praktis,

Meski pemerintah sudah berupaya mempermudah proses pengurusan pajak kendaraan bermotor, seperti dengan sistem pembayaran online lewat aplikasi NEWSAKPOLE, beberapa orang masih merasa bahwa prosedur administrasi pajak kendaraan cukup rumit. Antrian panjang di Samsat atau kendala teknis dalam sistem pembayaran online juga dapat menjadi penghalang proses tersebut. Jika masyarakat merasa bahwa pelayanan di Samsat lambat, kurang ramah, atau prosedurnya berbelit-belit, hal ini bisa mengurangi motivasi mereka untuk membayar pajak.

2. Praktik pungli dan calo,

Warga mengeluhkan prosedur yang berbelit-belit serta adanya praktik pungli yang masih terjadi. Hal ini menjadi ketimpangan di dalam sektor pembayaran pajak yang dirasakan masyarakat.

3. Sosialisasi dirasa kurang,

Sebagian masyarakat tidak sepenuhnya memahami pentingnya membayar pajak kendaraan atau manfaatnya bagi pembangunan daerah. Jika masyarakat tidak tahu atau tidak memahami prosedur yang tepat, mereka merasa enggan untuk mengurus pembayaran pajak tepat waktu. Hal ini karena rendahnya sosialisasi yang memiliki dampak pada rendahnya tingkat partisipasi wajib pajak. Hal ini yang melatarbelakangi masyarakat enggan untuk mengurus pajak kendaraan bermotor sehingga banyak masyarakat yang tidak mengurus pajak.

4. Kurangnya kesadaran masyarakat,

Kendati jumlah kendaraan bermotor di Kabupaten Blora terus meningkat, Namun kesadaran masyarakat untuk mengurus pajak di Kabupaten Blora masih Rendah, Sehingga mengindikasikan adanya ketimpangan. Secara keseluruhan, permasalahan tersebut dapat menjadi hambatan bagi pemerintah daerah, khususnya Kabupaten Blora, dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. (Winarni, S. Y. P, 2024).

Langkah strategis dan inovatif guna meningkatkan pelayanan publik serta kepuasan masyarakat telah diupayakan, UPPD Samsat Kabupaten Blora terus melakukan upaya perbaikan sesuai dengan Perpres No 5 Tahun 2015 Bab V Pasal 22 tentang peningkatan kualitas pelayanan Kantor Bersama Samsat bisa

dilaksanakan dengan membuat unit pembantu; Samsat Pembantu; Samsat Gerai; Samsat *Drive Thru*; Samsat Keliling; Samsat *Driver Order*; E-Samsat; serta pengembangan Samsat tertentu selaras perkembangan teknologi serta keinginan masyarakat.

Berdasarkan peraturan tersebut, Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPPD) Kabupaten Blora sepakat mengupayakan optimalisasi layanan Program Samsat Keliling (SAMKEL) di Kabupaten Blora.



Gambar 1. 3 Samsat Keliling Blora
Sumber: Samsat Keliling Indo, 2024

Program Samsat Keliling (SAMKEL) di Kabupaten Blora resmi diluncurkan oleh Polres Blora melalui Satlantas, bekerja sama dengan UPPD Samsat Blora. Program ini bertujuan guna mempermudah masyarakat, saat mengurus pajak kendaraan bermotor tidak selalu mengunjungi Kantor Samsat. Program Samsat Keliling di Kabupaten Blora yang saat ini dikenal masyarakat, merupakan program pengembangan dari Samsat Desa yang telah ada sejak 2018.

Kala itu pelayanan Samsat Desa masih menggunakan sepeda motor, Namun sesuai dengan perkembangan kondisi di masyarakat akhirnya terciptanya Samsat Keliling di Kabupaten Blora yaitu sebuah layanan yang menyediakan mobil Samsat untuk mendatangi area-area yang jaraknya cukup jauh dari Kantor Samsat. Program Samsat Keliling (SAMKEL) Kabupaten Blora merupakan usaha dari pemerintah daerah untuk mempermudah mekanisme pembayaran pajak bagi masyarakat.

Pelaksanaan Program ini mengikuti regulasi yang ada seperti Perpres No 5 Tahun 2015 Bab V, termasuk Regulasi turunan terbaru yaitu Peraturan Kepala Bapenda Jawa Tengah No 7 tahun 2024 tentang Petunjuk Teknis pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Serta Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, memastikan pelayanan yang memadai di setiap kabupaten/kota, termasuk di Kabupaten Blora. Program ini adalah bagian dari usaha Pemerintah Daerah dalam mengurangi tunggakan pajak kendaraan yang mencapai puluhan miliar rupiah di Kabupaten Blora. Pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dengan Program Samsat Keliling UPPD Samsat Kabupaten Blora adalah cara jemput bola yang disediakan kepada Masyarakat supaya memperoleh kepuasan atas layanan yang diberikan agar Wajib Pajak dapat lebih patuh terhadap kewajibannya. (Bapenda Jateng, 2022).

Terdapat keunikan dari Samsat Keliling (SAMKEL) di Kabupaten Blora jika dibandingkan kab/kota yang lain, dari pembaharuannya Program Samsat Keliling (SAMKEL) di Kabupaten Blora memiliki 4 titik Samsat Keliling, serta tidak hanya melakukan pelayanan di hari kerja saja tetapi terdapat program layanan di hari sabtu dan minggu. Sehingga menjadi kelebihan dari program Samsat keliling

ini, salah satunya adalah wajib pajak tidak diharuskan mengantri dengan waktu lama di Kantor Samsat Induk dalam mengurus Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Proses pelaksanaan pembayaran Pajak Kendaraan lewat Samsat Keliling menurut Samsat Keliling Info sebagai berikut;

- 1) Persiapan, sebelum melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui Samsat Keliling, Wajib Pajak mempersiapkan: STNK asli dan fotokopi, KTP pemilik kendaraan (fotokopi), Bukti pembayaran PKB tahun sebelumnya (jika ada), serta Uang tunai/kartu debit/kartu kredit untuk pembayaran.
- 2) Prosedur Pembayaran, Wajib Pajak mendatangi lokasi Samsat Keliling sesuai jadwal serta mengambil nomor antrian dan kemudian menyerahkan dokumen ke petugas pendaftaran.
- 3) Verifikasi Data, petugas memverifikasi data kendaraan pemilik, seperti mengecek riwayat pembayaran pajak tahun-tahun sebelumnya dan menghitung besaran Pajak yang wajib dibayarkan.
- 4) Pembayaran, Wajib Pajak menerima slip pembayaran dari petugas, melakukan pembayaran langsung ke petugas kasir dan untuk menerima bukti pembayaran resmi.
- 5) Penerimaan Dokumen, Wajib Pajak menerima STNK yang telah diperbarui, mendapatkan bukti pembayaran dan stiker pajak tahun berjalan.

(Samsatkeliling.Info, 2025)

Program Samsat Keliling ini juga memiliki tujuan guna meningkatkan kesadaran Masyarakat akan pentingnya mengurus pajak serta perannya dalam pembangunan daerah, Sehingga mendukung peningkatan pendapatan daerah dan pembangunan yang lebih baik. Dengan adanya Program SAMKEL (Samsat Keliling) diharapkan mampu meningkatkan pelayanan dan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Kabupaten Blora. Hubungan antara peningkatan jumlah kendaraan bermotor dan penerimaan pajak sangat erat, mengingat semakin banyak kendaraan yang terdaftar, maka potensi penerimaan negara dari pajak kendaraan seharusnya juga meningkat. Berikut merupakan Data Partisipasi Wajib Pajak dan Realisasi Penerimaan Samsat Keliling UPPD Kabupaten Blora :

Tabel 1. 3
Data Partisipasi Wajib Pajak dan Realisasi Penerimaan Samsat Keliling
Kabupaten Blora

Bulan	Tahun 2021		Tahun 2022		Tahun 2023	
	Objek	PKB	Objek	PKB	Objek	PKB
Jan	1.752	585.424.500	1.798	557.951.000	1.988	655.150.000
Feb	1.416	403.032.500	1.606	472.406.000	1.546	460.340.500
Mar	1.707	489.511.500	1.883	565.855.500	1.819	535.209.000
Apr	1.492	468.828.500	1.730	585.871.500	1.477	421.475.500
Mei	1.341	417.202.000	1.655	459.767.500	2.120	607.456.500
Juni	2.014	556.006.000	1.961	612.555.000	1.814	530.666.500
Juli	2.185	643.364.000	1.874	641.855.500	2.025	557.451.000
Agt	2.842	752.531.500	2.373	731.500.000	2.247	633.885.500
Sept	2.299	694.223.500	2.180	675.983.000	2.162	668.557.000
Okt	2.159	621.110.000	2.241	697.850.000	2.364	760.175.000
Nov	1.835	581.168.500	2.002	652.656.500	2.007	627.061.000
Des	1.836	557.655.500	2.084	630.392.000	2.273	756.604.500
Total	22.878	6.770.058.000	23.387	7.284.643.500	23.842	7.214.032.000

Sumber : Unit Pelayanan Pajak Daerah (UPPD) Kabupaten Blora,

Berdasarkan Data tersebut, dapat diketahui jika Partisipasi Wajib Pajak dalam Program Samsat Keliling Kabupaten Blora pada tahun 2021 dengan jumlah Wajib Pajak 22.878 objek dengan penerimaan sebesar Rp 6.770.058.000,00, tahun 2022 dengan Wajib Pajak 23.387 objek dengan penerimaan Rp.7.284.643.500,00, dan pada tahun 2023 mengalami penurunan Wajib Pajak 23.842 objek dengan penerimaan Rp.7.214.032.000,00.

Program Samsat Keliling (SAMKEL) oleh UPPD Samsat Kabupaten Blora ialah salah satu faktor penting dalam meningkatkan pendapatan Pajak Kendaraan

di Kabupaten Blora. Sehingga efektivitas pelayanan dalam Program Samsat Keliling (SAMKEL) sangat diperlukan. Efektivitas adalah cara untuk mengetahui apakah program telah mencapai tujuan dan telah diterapkan dengan baik (Mahsun, 2017:183).

Adapun teori yang digunakan dalam mengukur efektivitas adalah teori dari Steers (1997) dalam Buku Budaya Organisasi Edy Sutrisno tahun 2010, Peneliti tertarik menggunakan Teori Efektivitas ini karena dalam teori ini memiliki relevansi faktor dengan gap dan permasalahan yang akan diteliti dalam Program Samsat Keliling Kabupaten Blora. Dalam mengukur efektivitas di dalam sebuah organisasi menurut Steers terdapat beberapa faktor yaitu :

1. Produktivitas (*Production*), merupakan proses penyediaan jasa (layanan) dari organisasi yang ditujukan dalam pemenuhan kebutuhan serta permintaan masyarakat, dimana didalamnya terdapat beberapa aspek seperti; input, proses, output dan outcome dari suatu proyek. Berdasarkan faktor tersebut, pelayanan pemungutan Pajak Kendaraan di Kabupaten Blora dapat meliputi proses mekanisme dan prosedur yang diterapkan UPPD Samsat Kabupaten Blora serta dari hasil atau output realisasi, jika dilihat mengacu pada data target serta realisasi penerimaan Pajak Kendaraan di Kabupaten Blora masih memiliki gap ketimpangan.
2. Efisiensi (*Efficiency*), efisiensi diartikan sebagai pembandingan antara output dan input. Dilihat dari bagaimana suatu organisasi mampu memberikan layanan yang optimal dengan penggunaan sumber daya yang minimal biasanya berkaitan dengan daya tanggap (waktu), tenaga kerja, serta

fasilitas). Berdasarkan faktor tersebut, pelayanan pemungutan Pajak Kendaraan di Kabupaten Blora masih terdapat berbagai permasalahan seperti proses pelayanan yang berbelit-belit sehingga menurunkan efisiensi kerja dan produktivitas organisasi. Waktu dan sumber daya yang seharusnya bisa digunakan untuk melayani lebih banyak masyarakat menjadi terbuang karena alur kerja yang tidak optimal.

3. Kepuasan (*Satisfaction*), yaitu seberapa jauh organisasi mampu memenuhi kebutuhan pengguna layanan, dengan ukuran seberapa baik pelayanan yang disediakan memenuhi harapan serta kebutuhan masyarakat. Berdasarkan faktor ini, penyelenggaraan pemungutan Pajak Kendaraan di Kabupaten Blora, masih ditemukan praktik pungli dan calo, hal ini dikarenakan Wajib Pajak merasa pelayanan di Kantor Samsat Konvensional cenderung lambat sehingga Wajib Pajak mengambil cara alternatif meskipun menyimpang dari visi pelayanan publik. Dengan begitu penulis ingin melihat sejauh mana Program Samsat Keliling (SAMKEL) mampu mengatasi permasalahan pelayanan pemungutan Pajak Kendaraan di Kabupaten Blora tersebut, selain itu melihat apakah Program Samsat Keliling (SAMKEL) ini dapat memenuhi keinginan masyarakat dengan pelayanan yang prima. Faktor ini sangat penting karena bisa berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat dan partisipasi dalam program,
4. Adaptasi (*Adaptiveness*), yaitu kemampuan dimana organisasi dapat mengikuti perubahan yang ada, serta selanjutnya mampu direspon dengan adaptif. Berdasarkan faktor adaptasi, pelaksanaannya pelayanan

pemungutan Pajak Kendaraan di Kabupaten Blora masih terdapat permasalahan yaitu minimnya sosialisasi menandakan kurangnya kapasitas organisasi untuk beradaptasi dengan tuntutan lingkungan. Ini juga menghambat proses pengembangan dan inovasi layanan, karena masyarakat tidak sepenuhnya memahami apa yang ditawarkan.

5. Perkembangan (*Development*), yaitu berbagai pembaharuan dan inovasi yang dilakukan suatu organisasi untuk meningkatkan kualitas, efisiensi, serta aksesibilitas layanan yang disediakan kepada masyarakat. Dengan adanya permasalahan ketidaksadaran masyarakat terhadap kewajiban membayar pajak kendaraan menunjukkan bahwa organisasi belum cukup fleksibel dalam pendekatan komunikasi dalam mencapai tujuannya meningkatkan kepatuhan pajak masyarakat.

Berdasarkan faktor tersebut maka dengan adanya Program Samsat Keliling (SAMKEL) di Kabupaten Blora penulis ingin melihat sejauh mana program ini berkembang dalam kualitas, inovasi, dan jangkauannya. (Steers, 1997). Penelitian ini juga diangkat dari penelitian terdahulu yaitu Penelitian dari Aris Toening Winarni dan Susan Yuda Pamungkas (2024), yang berjudul Kualitas Pelayanan Samsat Keliling (Studi Kasus Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Blora). Penelitian Kedua dari Reza Fyhalevi Ferdana dan Jumiati (2023) yang berjudul Efektivitas Program Samsat Keliling dalam Pelayanan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Padang Pariaman. dan Penelitian dari Piona Nopita dan Muslim Rahman (2024) yang berjudul Efektivitas Pelaksanaan Samsat Keliling dalam Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Rokan Hulu.

Hasil studi tentang efektivitas layanan Samsat Keliling di kota-kota besar menunjukkan adanya peningkatan kepatuhan pajak kendaraan bermotor. Namun, masih minim penelitian mengenai efektivitas layanan ini di kota-kota kecil. Berdasarkan penjelasan dari latar belakang tersebut, menjadi pendorong penulis dalam meneliti lebih lanjut tentang Program Layanan Samsat Keliling di Kabupaten Blora. Dengan adanya keterbaharuan penelitian sebelumnya, Sehingga dalam hal ini penulis melakukan penelitian yang mengangkat **judul “Efektivitas Program Samsat Keliling (SAMKEL) dalam Pelayanan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada Kabupaten Blora”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang tersebut, masalah utama yang akan dikaji dalam penelitian ini yaitu Bagaimana Efektivitas Program Samsat Keliling (SAMKEL) dalam pelayanan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada Kabupaten Blora?.

1.3 Tujuan

Merujuk pada rumusan masalah tersebut, ditentukan jika penelitian ini memiliki tujuan untuk mendeskripsikan serta menganalisis “Efektivitas program Samsat Keliling (SAMKEL) dalam pelayanan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada Kabupaten Blora”.

1.4 Manfaat

1. Bagi Peneliti

Untuk memperoleh wawasan dan pengetahuan dari penelitian ini untuk mengetahui seberapa Efektif Program Samsat Keliling (SAMKEL) dalam pelayanan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada Kabupaten Blora.

2. Bagi Instansi

Sebagai masukan dan informasi terhadap peningkatan Efektivitas Program Samsat Keliling (SAMKEL) dalam pelayanan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada Kabupaten Blora.

3. Bagi Universitas

Untuk menambah referensi dan kepustakaan untuk dijadikan kajian pada penelitian sejenis yang dilakukan.