

Fitriani., Bazarah, Jamil., Salasiah. (2022). Implementasi Layanan Inovasi Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. *Prediksi Vol. 21(1)*. 77-86.

Implementasi Layanan Inovasi Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor

Fitriani^{1*}, Jamil Bazarah²

^{1,2} Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda

Email: Fitriani@gmail.com

INFORMASI ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Received:

25 Januari 2022

Received in revised form:

25 Februari 2022

Accepted:

20 Maret 2022

Keyword:

Implementation;
Quality of Service,
Motor Vehicle Tax.

Kata Kunci:

Implementasi;
Kualitas Layanan,
Pajak Kendaraan Bermotor.

ABSTRACT

The research entitled "Implementation of Mobile SAMSAT Innovation Services in An Effort to Improve Motor Vehicle Tax Payment Services". This research was conducted with the aim of Knowing the Quality of Mobile SAMSAT Innovation Services in an Effort to Improve Motor Vehicle Tax Payment Services. This research itself is a type of qualitative descriptive research. The focus of this research is Tangible, Realibility, Responsivenes, Anssurance, and Empathy. Based on the results of the study, the Implementation of Mobile SAMSAT Innovation Services in an Effort to Improve Motor Vehicle Tax Payment Services is quite good. Based on Tangible, Realibility, Responsivenes, Anssurance, and Empathy conducted by Samsat employees around the city of Samarinda, it can be seen to have been done to the maximum. However, there are still jobs that are considered still not optimal such as lack of adequate facilities and infrastructure, lack of socialization of services to the community, and taxpayer awareness in paying taxes.

ABSTRAK

Penelitian yang berjudul "Implementasi Layanan Inovasi Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor". Penelitian ini dilakukan dengan tujuan Untuk Mengetahui Kualitas Layanan Inovasi Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Penelitian ini sendiri berjenis penelitian deskriptif kualitatif. Fokus penelitan ini yaitu *Tangible, Realibility, Responsivenes, Anssurance, dan Empathy*. Berdasarkan hasil penelitian, Implementasi Layanan Inovasi Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor sudah cukup baik. Berdasarkan *Tangible, Realibility, Responsivenes, Anssurance, dan Empathy* yang dilakukan oleh para pegawai Samsat keliling kota Samarinda ini dapat dilihat telah dilakukan secara maksimal. Namun demikian masih ada pekerjaan yang dinilai masih belum optimal seperti kurangnya sarana dan prasarana yang kurang memadai, kurangnya sosialisasi pelayanan kepada masyarakat, dan kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak.



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license

* Corresponding author: Fitriani@gmail.com

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pemerintahan Negara Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi yang terdiri dari daerah kabupaten dan kota. Dalam meningkatkan penyelenggaraan dan pelayanan masyarakat, tiap daerah mempunyai hak dan kewajibannya dalam mengatur dan mengurus pemerintahannya. Menyelenggarakan pemerintahan memerlukan biaya, jadi setiap daerah berhak mengenakan pungutan biaya kepada masyarakat yang berupa pajak.

Pajak merupakan salah satu sumber Penerimaan Negara yang bersifat potensial dan juga penerimaannya dapat mencerminkan kebersamaan masyarakat dalam membiayai Pembangunan Negara. Pajak menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 ialah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Selain untuk pembiayaan Negara, pajak juga digunakan untuk pembiayaan Daerah. Pajak daerah merupakan salah satu pos penerimaan asli pendapatan daerah dalam anggaran pendapatan dan belanja daerah. Adapun pemungutan pajak daerah oleh pemerintah daerah provinsi maupun kabupaten/kota diatur oleh Undang-Undang nomor 28 tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah.

Jenis pajak daerah sebagaimana yang ada dalam Undang-Undang nomor 28 tahun 2009 adalah pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak Air permukaan dan pajak rokok. PKB merupakan salah satu pajak Provinsi yang memiliki potensi cukup besar dalam pembiayaan pembangunan Daerah. Karena di Indonesia, Tingkat mobilitasi masyarakat dalam menggunakan alat transportasi cukup tinggi. Dilihat dari kehidupan sehari-hari, hampir setiap hari kita lihat jumlah dan jenis kendaraan bermotor yang bermunculan semakin banyak. Dengan demikian beban pajak yang akan ditanggung oleh pemilik kendaraan bermotor tersebut semakin besar dan akan memberikan kontribusi yang besar pula bagi penerimaan kas daerah.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Menurut keputusan Menteri Pendayagunaan No.63/Kep/M.pan/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undang. Salah satu pelayanan publik dalam penyelenggaraan pemerintah harus memberikan pelayanan yang berkualitas, prosedur yang jelas, cepat dan biaya yang pantas, karena warga negara atau masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik.

Menurut Sadjijono (dalam Neneng, 2016) Good Governance yang berarti pemerintahan yang baik adalah kegiatan suatu lembaga pemerintah yang dijalankan berdasarkan kepentingan rakyat dan norma yang berlaku untuk mewujudkan cita-cita negara. Selain itu menurut IAN & BPKP (dalam Neneng, 2016:91) yang dimaksud dengan good governance adalah Bagaimana pemerintah berinteraksi dengan masyarakat dan mengelola sumber-sumber daya dalam pembangunan. Sedangkan menurut Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000, merumuskan arti good governance merupakan Kepemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat.

Jadi dapat disimpulkan bahwa good governance yaitu suatu kegiatan yang dijalankan oleh lembaga pemerintahan berdasarkan kepentingan rakyat dan norma yang berlaku untuk mewujudkan cita-cita negara di mana kekuasaan dilakukan oleh masyarakat yang diatur dalam

berbagai tingkatan pemerintahan negara yang berkaitan dengan sumber-sumber sosial-budaya, politik, dan ekonomi. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu strategis dalam penerapan good governance. Jadi untuk menjadikan pemerintahan yang baik maka pemerintah harus memiliki pelayanan publik yang berkualitas. Pelayanan publik yang berkualitas adalah pelayanan yang mudah, cepat dan transparan kepada masyarakat.

Salah satu instansi pemerintah yang mempunyai tuas dalam memberikan pelayanan publik berupa barang dan jasa adalah Sistem Administrasi manunggal satu atap (SAMSAT). Pembentukan samsat dimaksudkan untuk memperlancar, mempermudah dan mempercepat pelayanan pajak kepada masyarakat. Samsat merupakan suatu sistem kerjasama terpadu antara POLRI, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja dengan pelayanan yang berbagai macam pelayanan/pengurusan pajak kendaraan bermotor. Jenis-jenis pengurusan pajak antara lain pelayanan untuk menerbitkan STNK (surat tanda Nomer kendaraan), TKB (tanda kendaraan bermotor), PKB (pemungutan pajak kendaraan bermotor), BBKB (bea balik nama kendaraan bermotor), serta sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan (SWDKLLJ).

SAMSAT merupakan sebagai salah satu birokrasi pemerintah yang memberikan pelayanan pajak kepada masyarakat yang memiliki berbagai permasalahan terkait penyelenggaraan pelayanan publik seperti tuntutan masyarakat atas perbaikan pelayanan dalam hal kelengkapan kendaraan baik yang bersifat fisik maupun administrasi yang mudah dan cepat, karena dengan mobilitas masyarakat yang semakin meningkat dalam berlalu lintas serta masih sering ditemui antrian panjang saat melakukan pembayaran pajak di kantor-kantor pelayanan pajak, dan pengurusan STNK di SAMSAT. Selain itu permasalahan waktu pelayanan kerja SAMSAT yang bersamaan dengan waktu kerja masyarakat. Seringkali masyarakat harus meninggalkan aktivitasnya atau meminta izin tidak masuk agar dapat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Dengan adanya permasalahan tersebut maka banyak masyarakat yang menggunakan biro jasa untuk menyelesaikan pelayanan dari pada mengurus sendiri. Padahal biro jasa tersebut menyebabkan masyarakat yang mengurus sendiri lama menunggu, karena jika menggunakan biro jasa dapat didahulukan dalam pembayaran. sehingga dengan adanya biro jasa tersebut masyarakat menjadi kesal terhadap pelayanan yang dilakukan oleh samsat. Didalam direktorat jendral pajak, wajib pajak merupakan pelanggan yang harus dijaga hubungannya dengan baik, karena jika wajib pajak diperlakukan dengan baik maka mereka akan merasa puas, dan mereka akan memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak, sehingga penerimaan pajak akan meningkat.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor, Pasal 22 menyebutkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan kantor Bersama Samsat dapat dilakukan dengan membentuk unit pembantu. Kantor Samsat Samarinda merupakan kantor pelayanan yang bertujuan meningkatkan pendapatan daerah dan melayani masyarakat dengan maksimal, seiring dengan perkembangan dan pembangunan Samsat Kota Samarinda senantiasa berbenah dalam segala hal agar kebutuhan masyarakat terpenuhi. Pada upaya meningkatkan pelayanan, Kantor Bersama SAMSAT Kota Samarinda menerbitkan suatu layanan inovasi yang berguna untuk memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak. Bentuk layanan inovasi tersebut adalah layanan SAMSAT Keliling. Layanan Samsat Keliling adalah salah satu program unggulan Kantor Bersama SAMSAT di kota Samarinda. Sistem samsat keliling ini tidak hanya dinikmati oleh masyarakat sekitar saja tetapi juga masyarakat luar kota karena dilengkapi fasilitas Link. Samsat Keliling merupakan layanan pengesahan STNK, pembayaran PKB, dan SWDKLLJ dengan menggunakan kendaraan bermotor yang beroperasi dari satu tempat ke tempat yang lainnya. Inovasi layanan SAMSAT Keliling ini bertujuan untuk mempermudah wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor yang biasanya ditemukan pada tempat-tempat

umum dan memudahkan masyarakat yang berdomisili jauh dari Kantor Samsat setempat (Samarinda) Sehingga dapat meningkatkan pendapatan bagi Pemerintahan Daerah. Namun sejak diterapkannya layanan inovasi SAMSAT Keliling realisasi penerimaan objek pajak tidak selalu mengalami peningkatan, masih banyak masyarakat yang menunggak dalam membayar pajak. Dengan adanya fasilitas layanan yang disediakan pemerintah seperti dalam kemudahan mengurus pembayaran pajak kendaraan bermotor, diharapkan wajib pajak dapat memanfaatkan fasilitas yang disediakan kantor Samsat melalui layanan keliling, sehingga wajib pajak dapat membayar pajak tepat waktu dan tidak ada lagi sanksi maupun denda keterlambatan membayar pajak.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **"Implementasi Layanan Inovasi SAMSAT Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor "**

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Moleong (2007) mengemukakan bahwa "Deskriptif adalah data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar dan bukan angka-angka", dari pendapat ini dapat dijelaskan penelitian deskriptif dalam penyajian data lebih kepada kata-kata, kalimat atau gambar, dokumen pribadi, dokumen resmi atau memo. Penelitian Kualitatif adalah suatu pendekatan yang mengungkap situasi sosial tertentu dengan mendeskripsikan kenyataan secara benar, dibentuk oleh kata-kata berdasarkan teknik pengumpulan dan analisis data yang relevan yang diperoleh dari situasi yang alamiah. Sesuai dengan judul dari penelitian ini maka jenis penelitiannya bersifat deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang memaparkan atau menggambarkan segala peristiwa yang diperoleh, dan bertujuan untuk memberikan penjelasan dari variabel yang diteliti, dalam hal ini adalah memberikan gambaran tentang "Implementasi Layanan Inovasi SAMSAT Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor".

Subyek Penelitian

Menurut Nasution (2001) "subyek penelitian adalah sumber yang dapat memberikan informasi, dipilih secara porposif dan pelaksanaanya sesuai dengan purpose atau tujuan tertentu". Berdasarkan uraian tersebut, maka yang dijadikan subyek penelitian berjumlah 8 orang informan yaitu Kepala UPTD, Kepala Subag Tata Usaha, Kepala Seksi Pendataan dan Penetapan dan beberapa responden masyarakat yang menerima pelayanan. Dipilihnya para responden ini, dikarenakan merekalah yang mengetahui secara jelas bagaimana kegiatan pekerjaan berlangsung bagaimana keadaan dan aktivitas yang terjadi di lapangan.

Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik atau cara-cara sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara akan ditetapkan kepada respoden yang terpilih secara individu maupun dengan pokok kunci atau orang yang kompeten dengan masalah peneliti tersebut, untuk melengkapi data yang belum terungkap oleh kuesioner.

2. Observasi

Observasi yaitu pengumpulan data dengan menggunakan penelitian secara langsung terhadap objek, yang diteliti dan diambil dari hasil pengamatan gejala yang ada dan yang dapat menunjang penelitian.

3. Dokumentasi

Pengumpulan data melalui bahan-bahan tertulis (dokumen) yang langsung berhubungan dengan objek penelitian.

Fokus Penelitian

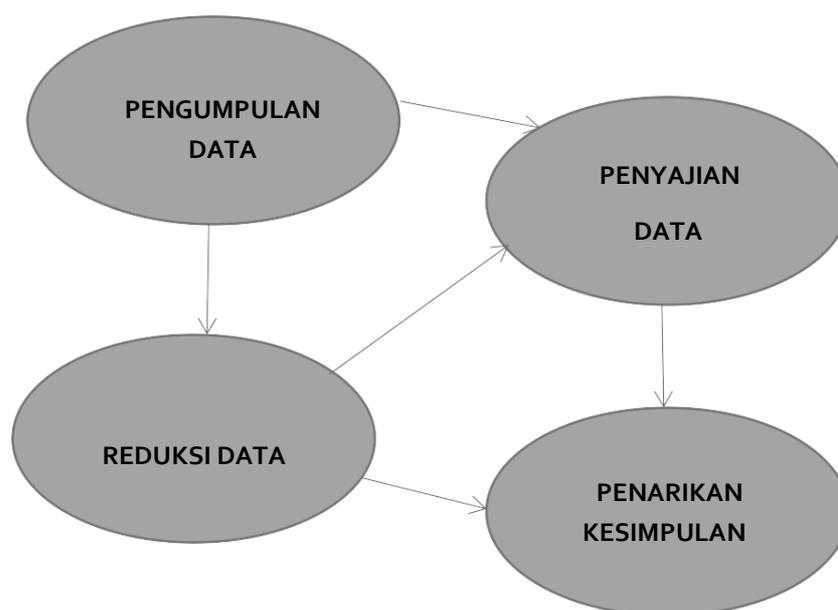
Menurut Moleong (2004), dalam penelitian kualitatif hal yang harus diperhatikan adalah masalah dan fokus penelitian. Fokus memberikan batasan dalam studi dan batasan dalam pengumpulan data, sehingga dengan batasan ini peneliti akan fokus memahami masalah-masalah yang menjadi tujuan penelitian. Karena itu menurut Moleong, fokus penelitian dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif, sekaligus membatasi penelitian guna memilih mana data yang relevan dan mana data yang tidak relevan.

Berdasarkan uraian diatas, fokus dalam penelitian ini adalah berkaitan dengan Implementasi Layanan Inovasi SAMSAT Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, yang terdiri dari beberapa indikator kualitas layanan yaitu:

1. *Tangibles*, atau bukti fisik
2. *Reliability*, atau kehandalan
3. *Responsiveness*, atau ketanggapan
4. *Assurance*, atau jaminan
5. *Empathy* yaitu memberikan perhatian

Teknik Analisis Data

Teknik Analisis data yang digunakan oleh penulis adalah analisis deskriptif kualitatif dengan menggunakan Analisis Model Interaktif Miles dan Huberman 2009:148 yang terdiri dari tiga hal utama, yaitu : reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi sebagai sesuatu yang jalin-menjalin pada saat sebelum, selama dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk yang sejajar untuk membangun wawasan umum yang disebut analisis (Idrus, 2009).



Gambar 1 Bagan Metode Analisis Data Miles dan Huberman (Idrus, 2009)

Dalam teknik analisis data ini dilakukan langkah-langkah sebagai berikut;

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan mengumpulkan data awal dalam suatu penelitian, pengumpulan data dilakukan dengan riset lapangan.

2. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses pengumpulan data penelitian. Seorang peneliti dapat menemukan waktu kapan saja untuk mendapatkan data yang banyak, apabila peneliti mampu menerapkan metode observasi, wawancara, dan dari berbagai dokumen yang dimiliki.

3. Melaksanakan display data

Penyajian data dalam bentuk kategorisasi setiap data yang di dapat, penyajian data biasanya digunakan teks berbentuk naratif.

4. Mengambil Keputusan Atau Verifikasi

Penarikan kesimpulan adalah data yang telah proses dan telah disusun kemudian diambil kesimpulan atau makna dari kata yang telah disederhanakan untuk disajikan dan sekaligus memprediksikan melalui pengamatan yang ada.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Implementasi Layanan Inovasi Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Samarinda.

Pelayanan berkualitas berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M-PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menetapkan empat belas indikator dalam penyusunan indeks kepuasan masyarakat, yang terdiri dari: prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas, kedisiplinan petugas, tanggung jawab petugas, kemampuan petugas, kecepatan pelayanan, keadilan dalam pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan pelayanan. Pelayanan di Samsat Keliling prosedurnya sudah jelas, karena sebelum melakukan pelayanan petugas pajak selalu memberikan informasi terkait prosedur dan persyaratan pelayanan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di samsat keliling. Tujuan adanya Layanan Samsat Keliling dalam rangka supaya mendekatkan layanan kepada masyarakat serta memudahkan masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak, dan manfaatnya untuk meminimalisir adanya tunggakan pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti, untuk mengukur kualitas pelayanan yang terdapat pada Layanan Samsat Keliling, maka memelakukan pengukuran dengan menggunakan lima dimensi dalam pelayanan. Lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuruman dalam Aris (2010), meliputi:

1. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya. Bukti langsung adalah bukti fisik dari jasa, biasa berupa fisik, peralatan yang dipergunakan, representasi fisi

dari jasa. Sedangkan Philip Kolter mengungkapkan bahwa bukti langsung adalah fasilitas dan peralatan fisik serta penampilan karyawan yang profesional. Dilihat dalam Layanan Samsat Keliling saat peneliti melakukan penelitian, sarana dan prasana yang ada pada Samsat Keliling kurang memadai seperti tidak disediakan kursi penunggu untuk wajib pajak, koneksi internet yang tidak selalu lancar, tidak adanya alat bantu ketika listrik padam. Tetapi ada juga sisi positifnya, yaitu pakaian pegawai yang rapi, dan cara kerja yang dilakukan pegawai sudah profesional.

2. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi. Kehandalan mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati. Secara singkat definisi kehandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. dalam Layanan Samsat Keliling, menurut pengamatan peneliti layanan ini sudah *Reliability*, karena sistem pelayanan yang ada di Layanan Samsat Keliling sudah sesuai prosedur, kinerja pegawai pun sangat ramah dan konsisten, layanannya dilakukan dengan tepat waktu sesuai jadwal.
3. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu kemampuan membantu dan memberi pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat. Membiarkan masyarakat yang meminta pelayanan tanpa adanya alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Definisi lain menyatakan bahwa daya tanggap adalah keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap. Cara kerja petugas dalam Layanan Samsat Keliling ini sudah efektif, para staff dapat berbaur kepada wajib pajak, apabila wajib pajak masih bingung dalam Layanan Samsat Keliling dan pembayaran pajak, maka petugas akan memberikan arahan benar.
4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan pegawai perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*) dan sopan santun (*courtesy*). Definisi lain menjelaskan jaminan adalah mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya resiko, atau keragu-keraguan. Sedangkan menurut Philip jaminan adalah pengetahuan dan kesopanan dari karyawan, dan kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan dan keyakinan. Dalam pengamatan peneliti saat melakukan observasi di Samsat Keliling, petugas selalu menyapa para wajib pajak dengan ramah dan sopan sebelum melakukan pelayanan, memberikan informasi-informasi terkait prosedur pelayanan yang ada di Samsat Keliling dan persyaratan apa saja yang harus wajib pajak siapkan.
5. *Empathy* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen, dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara fisik. Serta memiliki waktu pengoprasian yang nyaman bagi pelanggan. Dilihat dalam pengamatan peneliti, sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak sangat ramah, selalu memberikan bantuan kepada wajib pajak ketika mengalami kesulitan dalam pembayaran pajak, dan memberikan informasi-informasi tentang pelayanan Layanan Samsat Keliling, serta memberikan pelayanan khusus kepada ibu yang membawa anak kecil.

Bedasarkan hasil pengukuran menggunakan lima dimensi diatas, kualitas pelayanan pada Layanan Samsat Keliling sudah berkualitas, walaupun adanya prasarana dan sarana yang belum memadai, tetapi itu masih dapat dihibau. Analisis Implementasi Layanan Inovasi Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Samarinda.

Laju Pertumbuhan Penerimaan Kas Pajak Kendaraan Bermotor Setelah Adanya Layanan Inovasi Samsat Keliling Tahun 2017-2020 di Kota Samarinda.

Analisis Laju Pertumbuhan Penerimaan Kas Pajak Kendaraan Bermotor Setelah Adanya Layanan Inovasi Samsat Keliling Tahun 2017-2020 di kota Samarinda:

Tabel 1
Laju pertumbuhan
Penerimaan PKB Tahun 2017 – 2020

Tahun	Penerimaan Kas PKB SAMSAT Keliling (Rp)	Laju Pertumbuhan (%)
2017	6.488.280.250	-
2018	3.764.684.450	-41,97
2019	17.767.932.600	371,96
2020	20.806.476.550	17,10
Rata-rata	12.206.843.463	115,70

Sumber : Kantor SAMSAT Kota Samarinda

Berdasarkan tabel data diatas dapat diketahui penerimaan kas Pajak Kendaraan Bermotor layanan inovasi SAMSAT Keliling mengalami peningkatan penerimaan dari sebelum adanya SAMSAT Keliling pada tahun 2017. Namun pada tahun 2018 penerimaan kas Pajak Kendaraan Bermotor layanan inovasi SAMSAT Keliling mengalami penurunan, penurunan penerimaan tersebut diikuti dengan penurunan laju pertumbuhan penerimaan kas. Penurunan penerimaan kas tersebut dikarenakan banyaknya keluhan yang dirasakan oleh masyarakat dimana masyarakat mengeluh pada layanan SAMSAT Keliling yang kurang memuaskan seperti saran dan prasarana yang tidak memadai tidak adanya kursi penunggu untuk wajib pajak, jaringan yang tidak cepat membuat wajib pajak lama menunggu, tidak adanya sosialisasi layanan SAMSAT Keliling kepada masyarakat, dan lokasi layanannya yang menyebabkan wajib pajak merasa kepanasan.

KESIMPULAN

Kesimpulan

1. Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui Layanan Inovasi Samsat Keliling merupakan upaya dalam meningkatkan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor, dengan memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak. Terdapat kemudahan dalam layanan inovasi SAMSAT Keliling yaitu penyerderhanaan persyaratan pelayanan, penyerderhanaan prosedur serta kejelasan waktu layanan. Program Layanan Samsat Keliling yang ada di Kota Samarinda cukup berkualitas dengan dilihat dari hasil pengukuran kualitas pelayanan terhadap Layanan Samsat Keliling yang menggunakan lima dimensi yaitu *Tangible, Realibility, Responsivenes, Anssurance, dan Empathy*. Dengan adanya pelayanan yang sangat

berkualitas pada Layanan Samsat Keliling di kota Samarinda, Wajib Pajak merasa puas dengan adanya Layanan Inovasi Samsat Keliling, dan Wajib Pajak menjadi patuh terhadap pembayaran pemabayaran pajak kendaraan bermotor di kota Samarinda, Karena Layanan Samsat Keliling dapat membantu dan memudahkan Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Dalam penerapan pelayanan yang berkualitas, masih ada kendala-kendala yang harus diperbaiki pada Layanan Samsat Keliling seperti kurangnya sarana dan prasarana yang kurang memadai, kurangnya sosialisasi pelayanan kepada masyarakat, dan kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak.

2. Dilihat berdasarkan hasil penelitian bahwa penerimaan kas Pajak Kendaraan Bermotor mengalami peningkatan penerimaan pembayaran pajak, yaitu pada tahun 2017. Tetapi penerimaan tersebut tidak selalu stabil, pada tahun 2018 penerimaan kas Pajak Kendaraan Bermotor mengalami penurunan. Penurunan penerimaan kas tersebut dikarenakan banyaknya keluhan yang dirasakan oleh masyarakat dimana masyarakat mengeluh pada layanan SAMSAT Keliling yang kurang memuaskan seperti saran dan prasarana yang tidak memadai tidak adanya kursi penunggu untuk wajib pajak, jaringan yang tidak cepat membuat wajib pajak lama menunggu, tidak adanya sosialisasi layanan SAMSAT Keliling kepada masyarakat, dan lokasi layanannya menyebabkan wajib pajak merasa kepanasan. Jadi adanya keluhan tersebut masyarakat merasa malas untuk membayar pajak dilayanan SAMSAT Keliling, tetapi pada tahun 2019 hingga 2020 penerimaan kas mengalami kenaikan kembali. Hal ini mengindikasikan dengan adanya perbaikan kinerja layanan tersebut.

Saran

1. Berdasarkan penelitian ini menyarankan upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak yang tidak menjalankan kewajibannya dalam membayar pajak, maka Kantor Bersama Samsat memberikan sanksi administrasi kepada Wajib Pajak.
2. Untuk meningkatkan kepuasan Wajib Pajak, Kantor Samsat Kota Samarinda harus memperbaiki dan melengkapi Sarana dan Prasarana pelayanan pembayaran pajak, seperti adanya genset agar listrik tetap terkendali, memiliki sinyal khusus agar jaringan selalu ada ketika berada di daerah terpencil, pemberian kursi untuk Wajib Pajak saat menunggu antrian, dan pemberian nomer antrian untuk Wajib Pajak agar Wajib Pajak bisa tertib dalam menggunakan layanan.
3. Penerimaan kas Pajak Kendaraan Bermotor melalui Layanan Inovasi Samsat Keliling secara nominal sudah mengalami peningkatan, tetapi Samsat Keliling di Kabupaten Pematang Jaya harus tetap melakukan upaya dalam meningkatkan penerimaan kas agar tidak terjadi penurunan penerimaan. Upaya yang harus dilakukan yaitu dengan dibukanya stand Layanan Samsat Keliling saat adanya acara-acara di Kota Samarinda, seperti Pameran, hari jadi Kota Samarinda, dan lain-lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Bahri, 2008. *Psikologi belajar*, Rineka cipta, Jakarta
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju.
- Makmur. 2015. *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung: Refika Aditama.
- Makmur, & Thahier, R. (2015). *Inovasi dan Kreativitas Manusia*. Bandung: PT Rafika.
- Mardalis. 2003. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Cet.VI. Jakarta. Bumi Aksara
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Napitupulu. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Service Satisfaction*. Bandung. PT. Alumni
- Pasalong. 2008. *Metode Penelitian Administrasi Untuk Organisasi Profit dan Non Profit*. Bandung. Alfabeta
- Ratminto & Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar
- Sangkala. 2014. *Innovative Governance Konsep dan aplikasi*. Capiya Publishing,. Surabaya.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta: Bandung.