

**IMPLEMENTASI LAYANAN INOVASI SAMSAT KELILING DALAM UPAYA MENINGKATKAN
PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
(Studi Pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Tulungagung)**

**Leli Ardiani
Kadarisman Hidayat
Sri Sulasmiyati**

PS Perpajakan, Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya
Email : 125030407111025@mail.ub.ac.id

ABSTRACT

The rapid number of motor in Tulungagung demanding SAMSAT Call Center as public service providers always strive to provide quality service to taxpayers. One of the efforts is increasing in vehicle tax payment service through SAMSAT mobile service innovation. This research is descriptive research using a qualitative approach. The purpose of this study is to investigate application of SAMSAT mobile service innovation, supporting and obstacle factors of SAMSAT mobile service innovation, as well as the rate of growth in cash receipts of SAMSAT mobile service innovation. The results of this study indicates SAMSAT mobile service innovation has been in accordance with Decree of the Minister of Administrative Reform No. 63/KEP/M-PAN/7/2003 in General Guidelines for the Implementation of Public Service. Supporting factors consisting of socialization, cooperation with related units and service locations while the obstacle factors consist of the awareness of the taxpayers, facilities and infrastructure as well as the limited range of the service and the average growth rate of cash receipts 110,72%.

Keywords : *Public service, SAMSAT Mobile, Vehicle Tax*

ABSTRAK

Pesatnya jumlah kendaraan bermotor di Kabupaten Tulungagung menuntut Kantor Bersama SAMSAT sebagai penyelenggara pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan yang berkualitas kepada Wajib Pajak. Salah satu upaya yang dilakukan adalah peningkatan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui layanan inovasi SAMSAT Keliling. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan layanan inovasi SAMSAT Keliling, faktor pendukung dan penghambat layanan inovasi SAMSAT Keliling serta laju pertumbuhan penerimaan kas layanan inovasi SAMSAT Keliling. Hasil dari penelitian ini menunjukkan layanan inovasi SAMSAT Keliling telah sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M-PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Faktor pendukung terdiri dari sosialisasi, kerjasama pihak terkait serta lokasi pelayanan sedangkan yang menjadi faktor penghambat terdiri dari kesadaran Wajib Pajak, sarana dan prasarana serta keterbatasan layanan selanjutnya rata-rata laju pertumbuhan penerimaan kas sebesar 110,72%.

Kata Kunci : *Pelayanan Publik, SAMSAT Keliling, Pajak Kendaraan Bermotor*

PENDAHULUAN

Salah satu tujuan negara Indonesia adalah mengupayakan pembangunan nasional, hal tersebut tertuang dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Undang-undnag tersebut mengatur bahwa setiap daerah memiliki wewenang, kewajiban serta hak mengurus sendiri daerahnya yang disebut otonomi daerah. Komponen utama pelaksanaan otonomi daerah adalah desentralisasi fiskal sehingga daerah tidak hanya bergantung pada pemerintah pusat. Era otonomi ini memacu pemerintah daerah untuk menggali lebih banyak potensi yang ada di daerah terutama pajak.

Pajak daerah menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang pajak Daerah dan Retribusi Daerah merupakan kontribusi wajib kepada daerah yang bersifat memaksa, tidak mendapat imbalan langsung serta berdasarkan undang-undang. Pajak daerah memiliki kontribusi yang penting bagi daerah untuk membiayai pemerintahan. Salah satu objek pajak yang perlu mendapatkan perhatian khusus oleh pemerintah Provinsi Jawa Timur adalah Pajak Kendaraan Bermotor.

Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Jawa Timur diatur dalam Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah. Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan

kendaraan bermotor yang ada didaerah. Subjek pajak pada pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki atau menguasai kendaraan bermotor.

Jawa Timur merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang mengoptimalkan penerimaan daerah dari sektor Pajak Kendaraan Bermotor. hal ini terbukti pada sebuah artikel 4 Januari 2015 (Anwar, 2015) menyebutkan bahwa penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Jawa Timur pada tahun 2014 mencapai 4,3 triliun dan apabila penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor digabungkan dengan penerimaan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor maka penerimaan keduanya menyumbang 75% penerimaan daerah. Hal tersebut menuntut pemerintah daerah untuk selalu meningkatkan pelayanan agar penerimaan didapatkan secara optimal.

Kebutuhan serta kepentingan masyarakat harus diutamakan pada setiap pemerintahan. Pelayanan publik berperan penting dalam pemerintahan karena menyangkut akan kepentingan masyarakat luas. Kurniawan dalam Sinambela (2006:4) pelayanan publik merupakan pemberian layanan kepada masyarakat yang memiliki kepentingan dengan instansi untuk mencapai tujuan bersama. Peningkatan pelayanan publik pemerintah selalu dituntut untuk memberikan pelayanan yang efektif, efisien dan berkualitas. Peningkatan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah salah satunya melalui program-program inovatif yang berorientasi pada kepuasan pengguna layanan Rahmayanti (2013:18).

Kabupaten Tulungagung merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Jawa Timur dengan jumlah kendaraan bermotor yang cukup tinggi. Masyarakat memanfaatkan kendaraan bermotor untuk menunjang kegiatannya. Penggunaan kendaraan bermotor yang cukup tinggi diharapkan nantinya penerimaan dari Pajak Kendaraan Bermotor Kabupaten Tulungagung didapatkan dengan optimal. Berikut pada tabel 1 merupakan data jumlah kendaraan yang di Kabupaten Tulungagung :

Tabel 1 Jumlah Objek Pajak Kendaraan Bermotor Kabupaten Tulungagung

No	Tahun	Jumlah Objek Pajak
1	2010	591.853
2	2011	580.545
3	2012	475.327
4	2013	474.102
5	2014	500.865
6	s/d agustus 2015	502.599

Sumber : Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Tulungagung (2015)

Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Tulungagung merupakan lembaga penghimpun Pajak Kendaraan Bermotor. Pada upaya meningkatkan pelayanan, Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Tulungagung menerbitkan suatu layanan inovasi yang berguna untuk memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak. Bentuk layanan inovasi tersebut adalah layanan SAMSAT Keliling.

Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Tulungagung kini semakin mudah dengan adanya layanan inovasi SAMSAT Keliling. Namun sejak diterapkan layanan inovasi SAMSAT Keliling realisasi penerimaan Objek Pajak tidak selalu mengalami peningkatan. Hal tersebut dibuktikan pada tabel 2 yaitu jumlah realisasi Objek Pajak SAMSAT Keliling Kabupaten Tulungagung.

Tabel 2 Realisasi Objek PKB SAMSAT Keliling

No	Tahun	Objek Pajak
1	2010	2.590
2	2011	8.998
3	2012	28.104
4	2013	39.731
5	2014	36.186
6	Agustus 2015	32.371

Sumber : Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Tulungagung (2015)

Peningkatan pelayanan melalui layanan inovasi oleh Kantor Bersama SAMSAT semata-mata diberikan kepada Wajib Pajak agar lebih taat dan patuh akan kewajiban perpajakannya. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui penerapan layanan inovasi SAMSAT Keliling di Kabupaten Tulungagung, faktor yang menjadi penghambat dan pendukung layanan SAMSAT Keliling serta laju pertumbuhan penerimaan kas layanan inovasi SAMSAT Keliling. Maka peneliti tertarik untuk mengambil judul **"Implementasi Layanan Inovasi SAMSAT Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor"**.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan Publik

Menurut Lukman (2013:15) pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan kepada masyarakat yang diberikan oleh pemerintah pusat maupun daerah sebagai penyelenggara negara dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat serta pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

Prinsi Pelayanan

Prinsip pelayanan yang terkandung dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M-PAN/2003 Tentang

Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik terdapat 10 prinsip yang terdiri dari : kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi produk, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kenyamanan.

Pelayanan Berkualitas

Menurut Rahmayanti (2013:18) pelayanan berkualitas adalah pelayanan dengan standar kualitas tinggi yang senantiasa mengikuti perkembangan kebutuhan secara konsisten dan handal serta berorientasi pada kepuasan pelanggan. Menurut Sinambela (2006:6) pelayanan berkualitas tercermin dari 6 indikator, yaitu : transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak dan keseimbangan hak dan kewajiban.

Kepuasan Pengguna Layanan

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M-PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menetapkan terdapat 14 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, keamanan pelayanan.

Pajak Daerah

Pajak daerah iuran wajib yang dibayarkan oleh orang pribadi atau badan kepada daerah yang tidak mendapatkan imbalan secara langsung, dapat dipaksakan berdasarkan undang-undang yang digunakan untuk membiayai pemerintahan serta pembangunan daerah Zain (2005:13). Menurut Mardiasmo (2011:13) pajak daerah dibagi menjadi dua, yaitu : pajak provinsi dan pajak kabupaten atau kota.

Pajak Kendaraan Bermotor

Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah, Pajak Kendaraan Bermotor merupakan pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor yang terdaftar didaerah.

Laju Pertumbuhan

Laju pertumbuhan (*Growth Rate*) digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan meningkatkan keberhasilan dari periode ke periode Halim (2004:163). Laju pertumbuhan dihitung dengan menggunakan rumus :

$$GR = \frac{T_n - T(n-1)}{T(n-1)} \times 100\%$$

Halim (2004 : 163)

Keterangan :

GR : Laju Pertumbuhan Tahunan

T_n : Penerimaan Kas Tahun Tertentu

T(n-1) : Penerimaan Kas Tahun Sebelumnya

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif menurut Denzin dan Lincoln dalam Moleong (2013:5) adalah penelitian dengan latar ilmiah, menafsirkan fenomena yang dengan melibatkan berbagai metode yang ada. Fokus penelitian pada penerapan layanan inovasi SAMSAT Keliling, faktor penghambat dan pendukung, serta penerimaan kas layanan inovasi SAMSAT Keliling periode 2010 hingga 2015. Lokasi dan situs penelitian dipilih Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Tulungagung. Jenis dan sumber data penelitian kualitatif menurut Lofland dalam Moleong (2013:157) adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya yaitu data tambahan seperti dokumen. Jenis dan sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Pengumpulan data menurut Purhantara (2010:78) adalah suatu cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data yang diperlukan. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data, yaitu : wawancara, dokumentasi, observasi serta triangulasi. Menurut Suyanto,dkk (2011:59) instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk menggali data dari responden sebagai sumber penelitian. Instrumen penelitian yang digunakan yaitu peneliti, pedoman wawancara dan pedoman dokumentasi. Analisis data adalah proses penyederhanaan data kedalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan menurut Rimbun dan Efendi dalam Suyanto,dkk (2011:104). Analisis data yang digunakan yaitu: analisis penerapan layanan inovasi SAMSAT Keliling, analisis faktor pendukung serta penghambat, serta analisis laju pertumbuhan penerimaan dan selanjutnya adalah penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Penerapan layanan inovasi SAMSAT Keliling dalam upaya meningkatkan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor

a) Penyederhanaan persyaratan pelayanan

Pada pelaksanaannya Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Tulungagung telah menetapkan persyaratan administratif yang diperlukan ketika menggunakan suatu pelayanan sesuai dengan *Standart Operasional Prosedur*. Adapun persyaratan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor setiap satu tahun sekali melalui Kantor Bersama SAMSAT adalah sebagai berikut :

- 1) Identitas Diri
- 2) Mengisi SPPKB
- 3) STNK Asli
- 4) Bukti pelunasan PKB atau BBNKB tahun terakhir
- 5) Map pendaftaran

Persyaratan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui layanan inovasi SAMSAT Keliling dilakukan penyederhanaan. Persyaratan tersebut ditetapkan berdasarkan Surat Edaran Bersama Direktur Lalu Lintas Kepolisian Daerah Jawa Timur Kepala Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur, dan Kepala PT.Jasa Raharja (Persero) Jawa Timur Nomor : SE/07/VII/2008; Nomor : 970/11123/101.22/2008; Nomor : KEP/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Layanan Unggulan SAMSAT dan Operasi Bersama Pemeriksaan Administrasi Kendaraan Bermotor adalah sebagai berikut :

- 1) Identitas Diri
- 2) STNK Asli
- 3) Bukti pembayaran PKB atau BBNKB tahun terakhir

Salah satu prinsip pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M-PAN/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah kejelasan. Kriteria yang terkandung dalam prinsip kejelasan ini adalah persyaratan teknis dan administratif, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan serta penyelesaian permasalahan pada pelayanan publik, serta rincian biaya pelayanan dan tatacara pembayaran yang jelas. Kejelasan persyaratan pelayanan serta kemudahan persyaratan yang dibutuhkan dalam menggunakan layanan inovasi SAMSAT Keliling berarti pelayanan SAMSAT Keliling Kabupaten Tulungagung telah sesuai dengan prinsip pelayanan pada prinsip kejelasan.

b) Peningkatan Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan langkah yang harus dilalui dalam menggunakan pelayanan, tidak terkecuali pelayanan pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Tulungagung. Prosedur pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor setiap satu tahun sekali pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Tulungagung harus melalui 4 loket dalam penyelesaiannya. Adapun 4 loket yang harus dilalui tersebut adalah :

- 1) Loket Formulir
- 2) Loket Pendaftaran
- 3) Loket Kasir
- 4) Loket Pengesahan dan Pengambilan

Prosedur pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor setiap satu tahun sekali melalui layanan inovasi SAMSAT Keliling lebih sederhana dibandingkan dengan pelayanan melalui Kantor Bersama SAMSAT. Adapun prosedur pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor setiap satu tahun sekali hanya melawati 2 loket, yang terdiri dari :

1. Loket pendaftaran
2. Loket kasir penetapan.

Prinsip pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M-PAN/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik salah satunya adalah kesederhanaan. Maksud dari prinsip kesederhanaan ini adalah prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami serta mudah dilaksanakan. Berdasarkan observasi yang telah dilakukan peneliti pada pelayanan SAMSAT Keliling, prosedur pelayanan pada layanan SAMSAT Keliling mudah serta tidak berbelit-belit. Prosedur yang mudah serta tidak berbelit-belit membuktikan bahwa pelayanan pada layanan inovasi SAMSAT Keliling telah sesuai dengan prinsip pelayanan pada kriteria kesederhanaan.

c) Peningkatan Waktu pelayanan

Waktu pelayanan merupakan waktu yang telah ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan. Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Tulungagung juga telah menetapkan waktu pelayanan kepada Wajib Pajak. Waktu pelayanan Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Tulungagung sebagai berikut :

Tabel 3 Jadwal Pelayanan KB SAMSAT Tulungagung

Hari	Jam
Senin – Kamis	08.00 – 12.00
Jum'at	08.00 – 10.00
Sabtu	08.00 – 11.00

Sumber : Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Tulungagung (2015)

Upaya peningkatan pelayanan melalui layanan inovasi SAMSAT Keliling juga dilakukan dengan peningkatan waktu pelayanan. Peningkatan waktu pelayanan yang dilakukan melalui SAMSAT Keliling adalah sebagai berikut :

Tabel 4 Jadwal Pelayanan SAMSAT Keliling Tulungagung

Hari	Jam
Senin – Kamis	08.00 – 12.00
Jum'at	08.00 – 10.00
Sabtu	08.00 – 11.00
Senin - Jumat	18.00 – 20.00

Sumber : Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Tulungagung (2015)

Menurut Sinambela (2006:6) mengemukakan kualitas pelayanan prima atau berkualitas tercermin dari 6 kriteria, salah satu kriteria tersebut adalah kondisional. Kondisional disini berarti pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi serta penerima layanan. Adanya pelayanan layanan inovasi SAMSAT Keliling pada malam hari, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan pada layanan inovasi SAMSAT Keliling telah sesuai dengan kriteria pelayanan prima pada poin kondisional. Pelayanan yang kondisional memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam melakukan kewajibannya yang tidak memiliki banyak waktu pada siang hari.

d) Kepuasan Wajib Pajak

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M-PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, indeks kepuasan masyarakat digunakan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan Wajib Pajak dengan adanya layanan inovasi SAMSAT Keliling. Dari hasil wawancara yang telah dilakukan kepada Wajib Pajak, mayoritas Wajib Pajak merasa puas akan adanya layanan inovasi SAMSAT Keliling, karena layanan inovasi SAMSAT Keliling dianggap lebih memudahkan Wajib Pajak.

2. Faktor – Faktor Pendukung Serta Penghambat dalam Penerapan Layanan Inovasi SAMSAT Keliling Kabupaten Tulungagung

a) Faktor Pendukung

Pada penerapan layanan inovasi SAMSAT Keliling terdapat beberapa faktor yang mendukung pelaksanaannya. Faktor – faktor pendukung tersebut terdiri dari :

1) Sosialisasi Pelayanan

Sosialisasi pelayanan layanan inovasi SAMSAT Keliling yang dilakukan oleh Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten

Tulungagung melalui berbagai media baik media cetak maupun elektronik, berdasarkan sosialisasi pelayanan yang dilakukan tersebut berarti layanan inovasi SAMSAT Keliling telah sesuai dengan kriteria pelayanan berkualitas pada poin partisipatif Sinambela (2006:6). Partisipatif disini maksudnya adalah pelayanan yang mendorong peran serta masyarakat dalam memperhatikan harapan dan kebutuhan masyarakat. Melalui sosialisasi diharapkan Wajib Pajak akan turut berpartisipasi dalam penerapan layanan inovasi SAMSAT Keliling.

2) Kerjasama Pihak Terkait

Kerjasama Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Tulungagung dalam penerapan layanan inovasi SAMSAT Keliling terdiri dari beberapa instansi yaitu : Kepolisian Daerah, Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur Kabupaten Tulungagung, PT. Jasa Raharja serta pemerintah kecamatan. Menurut Muluk (2008:49) salah satu faktor keberhasilan sektor publik adalah pengembangan tim dan kemitraan. Atas kerjasama yang dilakukan oleh Kantor Bersama SAMSAT tersebut berarti dalam penerapan layanan inovasi SAMSAT Keliling telah sesuai dengan faktor keberhasilan inovasi publik, karena pada dasarnya sebuah inovasi tidak akan berjalan dengan baik tanpa adanya kerjasama yang baik.

3) Lokasi Pelayanan

Layanan inovasi SAMSAT Keliling Kabupaten Tulungagung dengan menggunakan sistem pelayanan jemput bola agar lebih dekat dengan masyarakat menetapkan lokasi pelayanan. Adapun lokasi pelayanan tersebut adalah :

Tabel 5 Lokasi Pelayanan SAMSAT Keliling

Hari	Lokasi Pelayanan
Senin – Selasa	Kec. Rejotangan
Rabu – Kamis	Kec. Kalidawir
Jumat – Sabtu	Kec. Bandung
Senin – Jumat	Halaman Bank Jatim

Sumber : Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Tulungagung (2015)

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M-PAN/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik salah satu prinsip pelayanan publik adalah kemudahan akses. Kemudahan akses tersebut adalah tempat atau lokasi pelayanan yang memadai, mudah dijangkau dan memanfaatkan sarana

telekomunikasi dan informasi. Dengan sistem layanan jemput bola yang diterapkan pada layanan SAMSAT Keliling, menjadikan layanan inovasi SAMSAT Keliling lebih dekat, lebih mudah dijangkau oleh masyarakat. Berdasarkan lokasi pelayanan yang ditetapkan berarti layanan inovasi SAMSAT Keliling telah sesuai dengan prinsip pelayanan publik pada kriteria kemudahan akses.

b) Faktor Penghambat

Pada penerapan layanan inovasi SAMSAT Keliling juga terdapat beberapa faktor penghambat. Faktor-faktor penghambat tersebut terdiri dari :

1) Kesadaran Wajib Pajak

Berbagai upaya dilakukan Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Tulungagung untuk meningkatkan kesadaran Wajib Pajak, salah satu upaya yang dilakukan tersebut adalah peningkatan pelayanan melalui layanan inovasi SAMSAT Keliling. Pada penerapannya layanan inovasi SAMSAT Keliling telah sesuai dengan faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak (Nurmantu, 2005:161) pada poin *Direct Money Cost* serta *Time Cost*. Dari segi biaya layanan inovasi SAMSAT Keliling lebih efisien karena tidak memerlukan biaya perjalanan serta map pendaftaran. Dari segi waktu standar penyelesaian layanan inovasi SAMSAT keliling lebih cepat dari Kantor Bersama SAMSAT, namun kurangnya kesadaran Wajib Pajak akan pentingnya pajak serta etika dalam menggunakan layanan menjadi penghambat jalannya suatu pelayanan.

2) Sarana dan Prasarana

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M-PAN/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik salah satu prinsip pelayanan adalah kelengkapan sarana dan prasarana. Kelengkapan sarana dan prasarana disini maksudnya adalah ketersediaan sarana dan prasarana kerja yang memadai termasuk penyediaan sarana telekomunikasi dan informasi. Pada penerapannya layanan inovasi SAMSAT Keliling telah menyediakan sarana dan prasarana yang diperlukan serta pemanfaatan sarana telekomunikasi dan informasi dalam pelayanan. Namun rusaknya suatu sarana dan prasarana menjadikan penghambat jalannya pelayanan.

3) Keterbatasan Jenis Pelayanan Yang Diberikan

Layanan inovasi SAMSAT Keliling merupakan layanan pembantu Kantor Bersama SAMSAT. Layanan inovasi tersebut diterbitkan guna mengurangi beban tanpa menghilangkan eksistensi kantor Bersama SAMSAT. Oleh karena itu layanan inovasi SAMSAT keliling hanya mengedepankan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor setiap satu tahun, pengesahan STNK setiap satu tahun serta pembayaran SWDKLLJ. Pelayanan selain tetap hanya dapat dilakukan pada Kantor Bersama SAMSAT.

3. Laju Pertumbuhan Penerimaan Kas Pajak Kendaraan Bermotor Layanan Inovasi SAMSAT Keliling

Laju pertumbuhan digunakan untuk mengetahui perkembangan penerimaan kas Pajak Kendaraan Bermotor Layanan Inovasi SAMSAT Keliling dari tahun ke tahun. Laju pertumbuhan dihitung dengan membandingkan antara selisih penerimaan kas Pajak Kendaraan Bermotor tahun tertentu dengan penerimaan kas Pajak Kendaraan Bermotor tahun sebelumnya dengan penerimaan kas Pajak Kendaraan Bermotor tahun sebelumnya dikalikan dengan seratus persen. Adapun rumus perhitungannya sebagai berikut :

$$GR = \frac{T_n - T(n-1)}{T(n-1)} \times 100\%$$

Halim (2004 : 163)

Keterangan :

GR : Laju Pertumbuhan Tahunan

Tn : Penerimaan Kas Tahun Tertentu

T(n-1) : Penerimaan Kas Tahun Sebelumnya

Tabel 6 Laju Pertumbuhan Penerimaan Kas Layanan Inovasi SAMSAT Keliling

Tahun	Penerimaan Kas PKB SAMSAT Keliling (Rp)	Laju Pertumbuhan (%)
2010	579.119.750	-
2011	1.890.583.125	226,45
2012	6.280.062.100	232,17
2013	9.837.998.925	56,65
2014	9.464.974.800	-3,79
2015	13.453.917.375	42,14
Rata-rata	6.917.776.013	110,72

Sumber :Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Tulungagung, Data Diolah (2015)

Pada tabel 5 dapat diketahui penerimaan kas Pajak Kendaraan Bermotor layanan inovasi SAMSAT Keliling selalu mengalami peningkatan dari tahun 2010 hingga 2013. Peningkatan penerimaan tahun 2010 hingga

tahun 2010 selalu diimbangi dengan peningkatan laju pertumbuhan. Namun pada peningkatan penerimaan kas tahun 2013 tidak diikuti dengan peningkatan laju pertumbuhan penerimaan, hal tersebut dikarenakan pertambahan penerimaan pada tahun 2013 tidak sebesar pertambahan penerimaan pada tahun 2012. Pada tahun 2014 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 pada tahun tersebut UPT Dinas Pendapatan Kabupaten Tulungagung kembali berinovasi dengan memberikan layanan inovasi yang lain. Adanya layanan inovasi yang lain akan memberikan kebebasan serta keleluasaan kepada Wajib Pajak dalam menggunakan layanan. Hal ini berpengaruh terhadap penggunaan layanan inovasi SAMSAT Keliling, yang berakibat juga pada penerimaan kas yang menurun. Namun pada tahun 2015 penerimaan kas layanan inovasi SAMSAT Keliling kembali mengalami peningkatan, hal tersebut merupakan upaya meningkatkan pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Bersam SAMSAT Kabupaten Tulungagung. Upaya peningkatan pelayanan tersebut adalah dibukanya layanan pada SAMSAT Keliling yang awalnya 3 lokasi menjadi 4 lokasi serta dibukanya pelayanan pada malam hari.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan fokus penelitian yang telah ditetapkan serta hasil penelitian yang telah dipaparkan, maka peneliti mengambil beberapa kesimpulan, yakni :

1. Pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui layanan inovasi SAMSAT Keliling merupakan peningkatan pelayanan dalam upaya pemberian kemudahan kepada Wajib Pajak. Terdapat beberapa kemudahan dalam layanan inovasi SAMSAT Keliling. Kemudahan tersebut yakni, penyederhanaan persyaratan pelayanan, penyederhanaan prosedur pelayanan serta peningkatan waktu pelayanan. Mayoritas Wajib Pajak merasa puas akan adanya layanan inovasi SAMSAT Keliling, karena layanan inovasi SAMSAT Keliling dianggap sangat membantu dan memudahkan Wajib Pajak.
2. Dalam penerapan suatu layanan pasti terdapat beberapa faktor yang mendukung serta menghambat penerapannya. Faktor

pendukung layanan inovasi SAMSAT Keliling terdiri dari sosialisai pelayanan, kerjasama pihak terkait, serta lokasi pelayanan. Sedangkan faktor penghambat penerapan layanan inovasi SAMSAT keliling yakni kesadaran Wajib Pajak, sarana dan prasarana serta keterbatasan layanan yang diberikan.

3. Penerimaan kas Pajak Kendaraan Bermotor layanan inovasi SAMSAT Keliling Kabupaten Tulungagung selalu mengalami peningkatan pada tahun 2010 hingga 2013. Namun pada tahun 2014 penerimaan kas mengalami penurunan dan pada tahun 2015 penerimaan kas kembali mengalami peningkatan. Hal ini mengindikasikan adanya perbaikan terhadap kinerja layanan tersebut.

Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian mengenai Implementasi Layanan Inovasi SAMSAT keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, maka peneliti menyarankan :

1. Untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak yang tidak menjalankan kewajibannya dengan baik, Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Tulungagung dapat memberikan sanksi administrasi. Sanksi administrasi yang telah ada yaitu 2% maksimal 24 bulan tersebut dinaikkan agar Wajib Pajak lebih patuh terhadap kewajiban perpajakannya.
2. Kantor Bersama SAMSAT harus selalu berupaya memperbaiki dan melengkapi sarana dan prasarana. Seperti pemberian nomor antrian agar Wajib Pajak pengguna layanan lebih tertib dalam menggunakan layanan.
3. Penerimaan kas Pajak Kendaraan Bermotor layanan SAMSAT Keliling secara nominal sudah cukup mengalami peningkatan. Upaya peningkatan harus terus dilakukan agar tidak terjadi penurunan penerimaan. Upaya yang dapat dilakukan yaitu dengan membukan pelayanan pada acara-acara rakyat, seperti pada acara wayang.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, Mujib. 2015. *Sumbangan Pajak Kendaraan Bermotor Ke Pemprov Jatim Tertinggi*. <http://www.tribunnews.com/regional/2015/01/04/sumbangan-pajak-kendaraan-bermotor-ke-pemprov-jatim-tertinggi>. Diakses pada 18 Oktober 2015

- Halim, Abdul. 2004. *Manajemen Keuangan Daerah*. Yogyakarta : UPP AMP YKPN
- Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Tulungagung. 2015. *Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Layanan SAMSAT Keliling*
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M-PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M-PAN/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Lukman, Mediya. 2013. *Badan Layanan Umum Dari Birokrasi Menuju Korporasi*. Jakarta : PT Bumi Aksara
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan – Edisi Revisi 2011*. Yogyakarta : Andi Offset
- Moleong, Lexy J. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya Offset
- Nurmantu, Safri. 2005. *Pengantar Perpajakan*. Jakarta : Granit
- Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah
- Purhantara, Wahyu. 2010. *Metode Penelitian Untuk Bisnis – Edisi Pertama*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Rahmayanti, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Sinambela, L Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta : PT Bumi Aksara
- Surat Edaran Bersama Direktur Lalu Lintas Kepolisian Daerah Jawa Timur Kepala Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur, dan Kepala PT.Jasa Raharja (Persero) Jawa Timur Nomor : SE/07/VII/2008; Nomor : 970/11123/101.22/2008; Nomor : KEP/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Layanan Unggulan SAMSAT dan Operasi Bersama Pemeriksaan Administrasi Kendaraan Bermotor
- Suyanto, Bagong, dkk. 2011. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta : Kencana
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang pajak Daerah dan Retribusi Daerah
- Zain, Mohammad. 2005. *Manajemen Perpajakan*. Jakarta : Salemba Empat