

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan pemberian layanan atau jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat (Wasitiono dalam Taufiqurokhman dan Satispi, 2018). Pelayanan publik adalah hak warga negara dan negara berkewajiban untuk memenuhi hak dan kebutuhan warganya sesuai dengan amanat Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara atau penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 ayat (7), dijelaskan bahwa Standar pelayanan publik menjadi tolak ukur dan pedoman penilaian kualitas pelayanan publik kepada masyarakat, yaitu pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik secara efektif kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Efektivitas merupakan salah satu dari pencapaian yang ingin diraih oleh sebuah organisasi agar dapat memuaskan masyarakat yang sesuai dengan pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi. Tingkat efektivitas dapat diukur dengan membandingkan antara rencana dan target yang telah ditentukan sebelumnya dengan hasil yang akan dicapai (Wahyuni dan Rahmadi, 2021). Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif ketika masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan (Rizali Lopes, 2013).

Praktek penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia saat ini masih penuh dengan ketidakpastian biaya, waktu dan cara pelayanannya. Mengurus pelayanan publik ibarat memasuki hutan belantara yang penuh dengan ketidakpastian. Waktu dan biaya pelayanan tidak pernah jelas bagi para pengguna pelayanan (Angitayudha & Meirinawati, 2014). Padahal sudah menjadi kewajiban pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas, transparan dan akuntabel kepada masyarakat. Penyelenggaran pelayanan publik yang menjadi sorotan saat ini salah satunya adalah pelayanan pembayaran pajak.

Pajak merupakan sumber penghasilan penting negara yang berasal dari rakyat karena pajak merupakan sumber pendapatan negara yang sangat penting dan menjadi salah satu kewajiban yang dapat dipaksakan penagihannya. Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak adalah dengan melakukan reformasi perpajakan (Ali et al., 2019). Sejak tahun 1984 pajak mulai dipungut, dan sesuai dengan undang-undang nomor 6 tahun 1983 menganut *self assessment system* secara penuh, untuk membayar pajak masyarakat hendaknya berperan aktif untuk berpartisipasi (Utina dan Gobel, 2020).

Pada dasarnya pajak dibagi menjadi dua, yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Dalam Undang-undang No 28 Tahun 2009 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, dijelaskan bahwa pajak daerah adalah kontribusi wajib kepada Daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Jenis pajak daerah khususnya pajak Provinsi terdiri dari lima jenis pajak, yaitu: Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Air Permukaan, dan Pajak Rokok.

Di era otonomi daerah, pajak daerah menjadi salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang digunakan untuk meningkatkan pembangunan daerah. Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu sumber pajak daerah yang berpotensi untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) khususnya di Provinsi Jawa Tengah (Niayah dan Danisya, 2022). Dalam undang-undang No 28 Tahun 2009, dijelaskan bahwa Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah pajak yang menyangkut urusan transportasi dan dipungut oleh pemerintah daerah atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor. Pajak kendaraan bermotor merupakan pajak yang dikenakan kepada orang yang memiliki kendaraan bermotor.

Pertumbuhan jumlah penduduk di Indonesia yang semakin hari semakin meningkat, saat ini berpengaruh terhadap jumlah penggunaan kendaraan bermotor seperti mobil dan motor pribadi. Penggunaan kendaraan bermotor oleh masyarakat merupakan kebutuhan yang penting dalam menjalankan aktivitas seperti bekerja, sekolah dan aktivitas lainnya untuk mempercepat mobilitas dalam kehidupan sehari-hari (Ali et al., 2019).

Tabel 1. Jumlah Kendaraan Bermotor di Provinsi Jawa Tengah

No	Tahun	Tipe				Jumlah
		Mobil Penumpang	Bus	Truk	Sepeda Motor	
1	2019	1.231.026	37.238	563.605	15.627.624	17.459.493
2	2020	1.309.343	37.785	580.411	16.214.173	18.141.712
3	2021	1.711.112	44.160	647.811	17.917.660	20.320.743

Sumber : Ditlantas Polda Jateng <https://jateng.bps.go.id> (diolah)

Berdasarkan tabel 1. di atas, dapat dijelaskan bahwa dari tahun 2019 hingga tahun 2021 jumlah kendaraan yang dimiliki oleh warga masyarakat di Provinsi Jawa Tengah terus mengalami peningkatan. Tahun 2020 jumlah kendaraan mengalami peningkatan sebesar 0,019 % atau sekitar 682.219 unit dari tahun 2019. Sedangkan pada tahun 2021 jumlah kendaraan mengalami peningkatan sebesar 0,057 % atau sekitar 2.179.031 unit.

Target dan realisasi PKB di Jawa Tengah terbilang sangat efektif, hal ini dikarenakan pemerintah Propinsi Jawa Tengah aktif melakukan ekstensifikasi dan intensifikasi pajak daerah (Niayah dan Danisya, 2022). Efektivitas Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dapat dilihat pada gambar di bawah ini :

Tahun	Target	Realisasi	Persentase	Kriteria
2017	3.700.000.000.000	3.846.112.941.500	103,94%	Sangat Efektif
2018	4.064.855.000.000	4.248.132.806.425	104,50%	Sangat Efektif
2019	4.501.131.000.000	4.618.496.197.625	102,60%	Sangat Efektif
2020	4.714.000.000.000	4.579.535.646.300	97,14%	Efektif
Rata – Rata Efektivitas			102,045%	Sangat Efektif

Gambar 1. Target dan Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor Jawa Tengah

Sumber : Niayah dan Danisya (2022)

Berdasarkan gambar di atas, dapat dijelaskan bahwa tingkat efektivitas penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor pada tahun 2017 adalah sebesar 103,94%, hal tersebut menunjukkan bahwa penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor pada tahun 2017 adalah sangat efektif. Tahun 2018 Pajak Kendaraan Bermotor mengalami kenaikan menjadi 104,50%, hal tersebut tetap menunjukkan bahwa penerimaan Pajak Kendaraan pada tahun 2018 adalah sangat efektif. Kemudian pada Tahun 2019 Pajak Kendaraan Bermotor mengalami penurunan menjadi 102,60%, tetapi penurunan tersebut tidak menunjukkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor pada tahun 2019 berubah menjadi tidak efektif dan pada Tahun 2020 Pajak Kendaraan Bermotor mengalami penurunan drastis dari 3 tahun terakhir dikarenakan tahun 2020 tidak mencapai target Pajak Kendaraan Bermotor yang diinginkan yaitu menjadi 97,14% dan disebabkan karena adanya penurunan daya beli masyarakat pada kendaraan bermotor pada tahun tersebut, namun tetap menunjukkan efektivitas pajak kendaraan bermotor.

Pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Provinsi Jawa Tengah dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) yang merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) pada Badan Pengelola Pendapatan Daerah (Bapenda). Dalam Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 25 Tahun 2018 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Badan Pengelola Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Tengah Pasal 4, dijelaskan bahwa UPPD mempunyai tugas untuk

melaksanakan tugas teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang tertentu di bidang pelayanan pendapatan daerah. Dalam melaksanakan tugas pemungutan PKB, Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) bekerja sama dengan Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah (Ditlantas Polda) dan PT Jasa Raharja (Persero) di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat). Menurut Peraturan Presiden (PP) No. 5 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan Samsat, dijelaskan bahwa Samsat adalah sebuah rangkaian sistem yang berfungsi untuk menyelenggarakan tugas Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Registrasi serta Identifikasi Kendaraan Bermotor (Regiden Ranmor), dan juga pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (SWDKLLJ). Dalam website Bapenda Jawa Tengah, diperlihatkan bahwa Samsat memiliki rangkaian standar prosedur operasional, yaitu :

1. Pelayanan pengesahan STNK dan pembayaran 1 tahunan
2. Pelayanan perpanjangan STNK dan pembayaran pajak 5 tahunan
3. Pelayanan pendaftaran kendaraan baru dan pembayaran pajak
4. Pelayanan mutasi keluar
5. Pelayanan mutasi masuk
6. Pendaftaran kendaraan bermotor pindah alamat atas nama tetap
7. Pelayanan pembatalan mutasi keluar
8. Pelayanan pendaftaran kendaraan ubah warna
9. Pelayanan kendaraan ubah mesin
10. Pelayanan pendaftaran kendaraan ganti nopol
11. Pelayanan pendaftaran kendaraan bermotor STNK rusak atau hilang
12. Pelayanan kendaraan bermotor alih fungsi dan ubah bentuk
13. Pendaftaran kendaraan bermotor balik nama kedua (BBNKBII)
14. Penghapusan registrasi dan obyek kendaraan bermotor
15. Penghapusan registrasi kendaraan bermotor dan obyek pajak kendaraan bermotor atas kendaraan lelang hasil sitaan negara atau pengadilan
16. Pelayanan pemblokiran kendaraan bermotor
17. Pelayanan buka pemblokiran kendaraan bermotor
18. Pelayanan SAKPOLE baru



Gambar 2. Lokasi Layanan Samsat di Jawa Tengah

Sumber : <https://web.bapenda.jatengprov.go.id/> MateriPaparanPIM

Berdasarkan gambar di atas, dapat dijelaskan bahwa untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pembayaran PKB, Pemerintah Provinsi Jawa Tengah menyediakan 227 titik layanan yang terdiri dari 37 Samsat Induk, 10 Samsat Pembantu, 63 Samsat Keliling, 28 Gerai Samsat, 9 Samsat Cepat Drive Thru, 24 Samsat Paten dan 56 Samsat Siaga/Gendong yang tersebar di seluruh wilayah Jawa Tengah. Kantor Samsat Purwokerto UPPD Kabupaten Banyumas merupakan salah satu unit pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) bagi warga masyarakat yang berada di wilayah Kabupaten Banyumas. Pada pasal 22 Perpres No 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Samsat, dijelaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan Kantor Bersama Samsat dapat dilakukan dengan membentuk unit pembantu antara lain;

- a. Samsat Pembantu
- b. Samsat Gerai/*Corner/Payment/Outlet*
- c. Samsat Drive Thru
- d. Samsat Keliling
- e. Samsat *Dilevery Order/Door To Door*
- f. E-Samsat dan
- g. Pengembangan Samsat lainnya sesuai dengan kemajuan teknologi dan harapan masyarakat.

Untuk lebih memudahkan masyarakat di wilayah Kabupaten Banyumas membayar PKB, UPPD/ Samsat Purwokerto menyediakan inovasi layanan pembayaran PKB, seperti Samsat *Drive Thru* dan Samsat Keliling. Samsat *Drive Thru* merupakan layanan pembayaran PKB dimana wajib pajak tidak perlu turun dari kendaraan cukup melakukan proses pendaftaran dan membayar dari atas kendaraan dengan menyiapkan dokumen seperti STNK, dan KTP asli tanpa harus repot fotokopi. Setelah itu langsung bergecer ke loket dua untuk pembayaran dan pengambilan STNK baru.

Sedangkan layanan samsat keliling merupakan salah satu layanan yang langsung bersentuhan dengan masyarakat dengan sistem jemput bola. Pelayanan samsat keliling dilakukan dengan menggunakan mobil Samsat yang akan bertempat di lokasi strategis seperti pasar, badan instansi yang membutuhkan pelayanan pembayaran pajak secara kolektif, atau tempat keramaian. Layanan Samsat keliling bertujuan untuk memudahkan masyarakat sehingga tidak perlu datang ke kantor pelayanan Samsat untuk pembayaran pajak tahunan, khusus untuk pajak tahunan pembayaran bisa dilakukan melalui Samsat Keliling. Samsat Purwokerto menyediakan 3 mobil Samsat Keliling yang lokasinya berubah-ubah. Samsat Keliling Purwokerto digunakan untuk bayar pajak tahunan dan pengesahan STNK.

Tabel 2. Jadwal dan Lokasi Samsat Keliling

Samsat Keliling Purwokerto Mobil APV

No	Hari	Jam Buka	Lokasi
1	Senin	09.00 – 11.00	Desa Prembun
2	Senin	11.30 – 13.30	Kecamatan Tambak
3	Selasa	09.00 – 11.00	Desa Prembun
4	Selasa	11.30 – 13.30	Kecamatan Sumpiuh
5	Rabu	09.00 – 11.00	Kecamatan Banyumas
6	Rabu	11.30 – 13.30	Kecamatan Kebasen
7	Kamis	09.00 – 11.00	Kecamatan Sumpiuh
8	Kamis	11.30 – 13.30	Kecamatan Kebarongan
9	Jum'at	09.00 – 11.00	Kecamatan Sumbang
10	Sabtu	09.00 – 12.00	Kecamatan Tambak

Samsat Keliling Purwokerto Mobil Isuzu

No	Hari	Jam Buka	Lokasi
1	Senin	09.00 – 11.00	Desa Sibalung
2	Senin	11.30 – 13.30	Kecamatan Kemranjen
3	Selasa	09.00 – 11.00	Kecamatan Kemranjen
4	Selasa	11.30 – 13.30	Somagede
5	Rabu	09.00 – 11.00	Sumbang
6	Rabu	11.30 – 13.30	Kembaran
7	Kamis	09.00 – 11.00	Bangsa
8	Kamis	11.30 – 13.30	Bangsa
9	Jum'at	09.00 – 11.00	Baturaden
10	Sabtu	09.00 – 12.00	Kedungbanteng

Samsat Keliling Purwokerto Mobil Innova

No	Hari	Jam Buka	Lokasi
1	Senin	09.00 – 12.00	Pekuncen
2	Selasa	09.00 – 12.00	Rawalo
3	Rabu	09.00 – 12.00	Gumelar
4	Kamis	09.00 – 10.00	Purwojati
5	Kamis	10.30 – 12.00	Jatilawang
6	Jum'at	09.00 – 12.00	Cilongok
7	Sabtu	09.00 – 12.00	Ajibarang

Samsat Keliling Malam Minggu Purwokerto

Setiap malam minggu, Samsat Purwokerto menyediakan layanan Samsat Keliling di beberapa lokasi. Berikut ini lokasi Samsat Keliling Malam Minggu Purwokerto.

- Pendopo Kab. Banyumas
- Alun – Alun Banyumas
- Taman Kebokura Sumpiuh

Untuk jam layanan Samling Malam Minggu Purwokerto adalah setiap **Sabtu, jam 18.00 – 21.00**.

Samsat Keliling Minggu Pagi Purwokerto

Lokasi Samsat Keliling Minggu Pagi Purwokerto berada di **Menara Padang**. Untuk jam layanan Samling Minggu Pagi Purwokerto adalah setiap **Minggu, jam 07.00 – 09.00**.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Ditlantas Polda Jateng <https://jateng.bps.go.id> (diakses pada hari Kamis, 15 September 2022 pada pukul 09.48 WIB) tercatat kendaraan bermotor yang terdiri dari mobil penumpang, bus, truk dan sepeda motor di Kabupaten Banyumas pada tahun 2019 sebanyak 757.227 unit. Kemudian pada tahun 2020 tercatat sebanyak 781.434 unit dan pada tahun 2021 tercatat ada 829.219 unit. Maka dari itu, dapat diartikan bahwa di Kabupaten

Banyumas ada sekitar 829.219 wajib pajak yang harus melaksanakan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Berikut ini adalah data jumlah kendaraan bermotor yang ada di Kabupaten Banyumas.

Tabel 3. Jumlah Kendaraan Bermotor di Kabupaten Banyumas

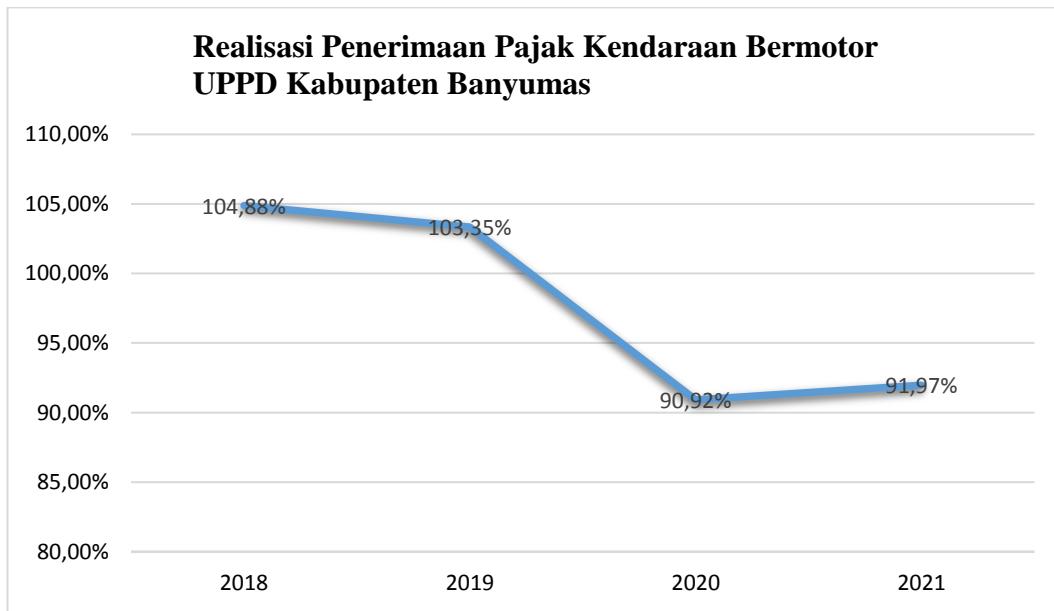
No	Jenis Kendaraan	Tahun	Jumlah	
1	Mobil Penumpang	2019	57.325	
		2020	60.915	
		2021	65.248	
		2019	1.687	
2	Bus	2020	1.721	
		2021	1.755	
		2019	24.708	
3	Truk	2020	25.160	
		2021	23.215	
		2019	673.506	
4	Sepeda Motor	2020	693.638	
		2021	739.001	
		2019	757.227	
Jumlah		2020	781.434	
		2021	829.219	

Sumber : Ditlantas Polda Jateng <https://jateng.bps.go.id> (diolah)

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa jumlah kendaraan bermotor yang terdiri dari mobil penumpang, bus, truk dan sepeda motor di Kabupaten Banyumas setiap tahunnya mengalami peningkatan. Pada tahun 2019 jumlah kendaraan bermotor berjumlah 757.227, sedangkan pada tahun 2020 menjadi 781.434 unit atau meningkat sebanyak 24.207 unit kendaraan. Kemudian pada tahun 2021 peningkatan jumlah kendaraan di Kabupaten Banyumas sebanyak 829.219 unit.

Dalam berita yang dimuat dalam suaramerdeka-banyumas.com, pada Hari Jum'at tanggal 9 September 2022, Kepala UPPD Kabupaten Banyumas, mengatakan bahwa pada tahun 2018 target PKB sebesar Rp 163.506.050 dan terealisasi sebesar Rp 173.782.785 (104,88%), kemudian pada tahun 2019 pendapatan PKB masih terlampaui, dari target Rp 181.168.000 yang terealisasi adalah Rp 186.548.695 (103,35%). Sedangkan Pada 2020 pencapaian target mulai turun, dengan target PKB sebesar Rp 198.000.000, hanya terealisasi Rp 179.331.089 (90,92%) dan pada 2021 target penerimaan pajak juga masih belum

terpenuhi dari target sebesar Rp 205.225.000, hanya terealisasi sebesar Rp 188.736.127 (91,97%) saja. Berdasarkan uraian berita tersebut, berikut ini penulis sajikan tabel target dan realisasi PKB UPPD Kabupaten Banyumas dari tahun 2018 hingga tahun 2021.



Gambar 3. Realisasi Penerimaan PKB Kabupaten Banyumas

Sumber : <http://pad-dppad.jatengprov.go.id:8080/jateng>

Berdasarkan gambar di atas, dapat dijelaskan bahwa dari tahun 2018 hingga tahun 2021 penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Banyumas bersifat fluktuatif walaupun dalam keadaan tidak terlalu signifikan. Pada tahun 2019 terjadi penurunan sebesar 1,53% dibandingkan tahun 2018, kemudian pada tahun 2020 menurun sebesar 12,43% dibanding tahun 2019. Sedangkan pada tahun 2021 terjadi kenaikan realisasi penerimaan PKB sebesar 1,05% dari tahun 2020. Dari data yang ada dapat dikatakan bahwa selama 2 tahun realisasi penerimaan PKB di Kabupaten Banyumas tidak dapat memenuhi target yang telah ditetapkan.

Permasalahan yang dihadapi pemerintah dalam melaksanakan pemungutan pajak kendaraan bermotor terhadap masyarakat salah satunya adalah pelayanan pemungutan pajak yang bertele-tele dan lambat. Selain itu kurangnya kesadaran wajib pajak, minimnya sosialisasi pengetahuan pajak kendaraan bermotor dan inovasi layanan juga mempengaruhi minat masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan permasalahan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap pelayanan samsat keliling di Kabupaten Banyumas dengan tujuan untuk mengetahui efektivitas pelaksanaan program Samsat Keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Banyumas.

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian survei yang menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian serta jawaban responden atas pertanyaan kuesioner yang diukur memakai skala likert. Penelitian ini dilaksanakan di lokasi dimana Jadwal pelaksanaan Samsat Keliling di tiap Kecamatan di Kabupaten Banyumas. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik pengambilan *Cluster dan Random Sampling*. Alasan peneliti menggunakan teknik penarikan sampel ini peneliti tidak memiliki daftar nama seluruh wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Purwokerto. Populasi Wajib Pajak Kendaraan bermotor di Kabupaten Banyumas pada tahun 2021 adalah sebesar 829.219 Wajib Pajak. Dalam penelitian ini untuk menentukan jumlah sampel yang akan diteliti, peneliti menggunakan rumus slovin : $n = \frac{N}{1+N.e^2}$. Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus slovin tersebut, maka jumlah minimal sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah 100 responden.