



**PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
MELALUI SAMSAT HORE (*HOME REGISTRATION*)**
(Studi Pada Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Wilayah Jember Timur di
Kantor Bersama SAMSAT Jember)

SKRIPSI

Oleh:

Veri Ikhwan Amir

NIM 140910201041

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

2018



**PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
MELALUI SAMSAT HORE (*HOME REGISTRATION*)**
Studi Pada Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Wilayah Jember Timur Di
Kantor SAMSAT Jember

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Negara
dan mencapai gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

Oleh:

Veri Ikhwan Amir

NIM 140910201041

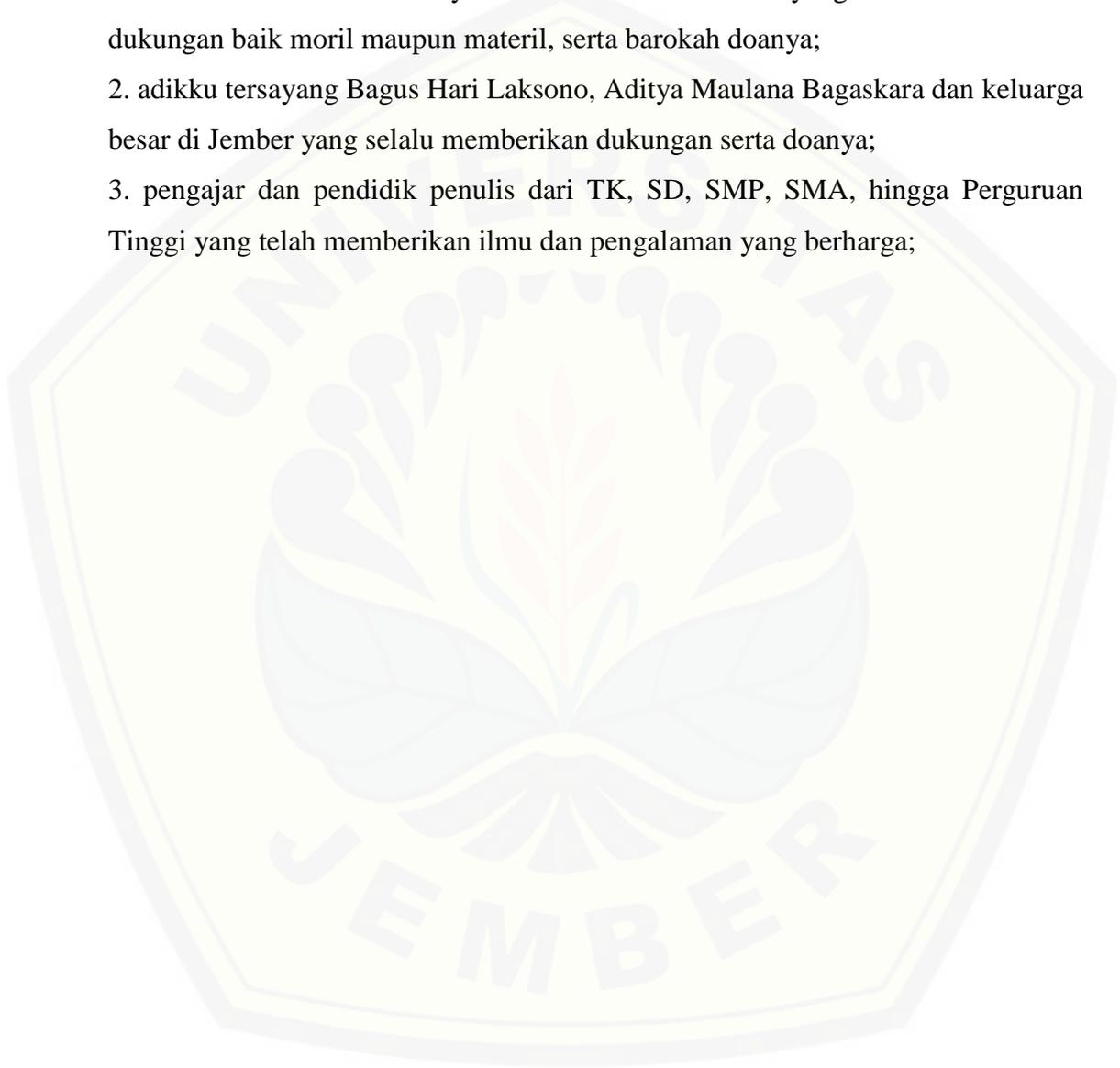
**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

2018

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT, skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. ibunda Siti Aminah dan ayahanda Sudarsono tercinta yang selalu memberikan dukungan baik moril maupun materil, serta barokah doanya;
2. adikku tersayang Bagus Hari Laksono, Aditya Maulana Bagaskara dan keluarga besar di Jember yang selalu memberikan dukungan serta doanya;
3. pengajar dan pendidik penulis dari TK, SD, SMP, SMA, hingga Perguruan Tinggi yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang berharga;

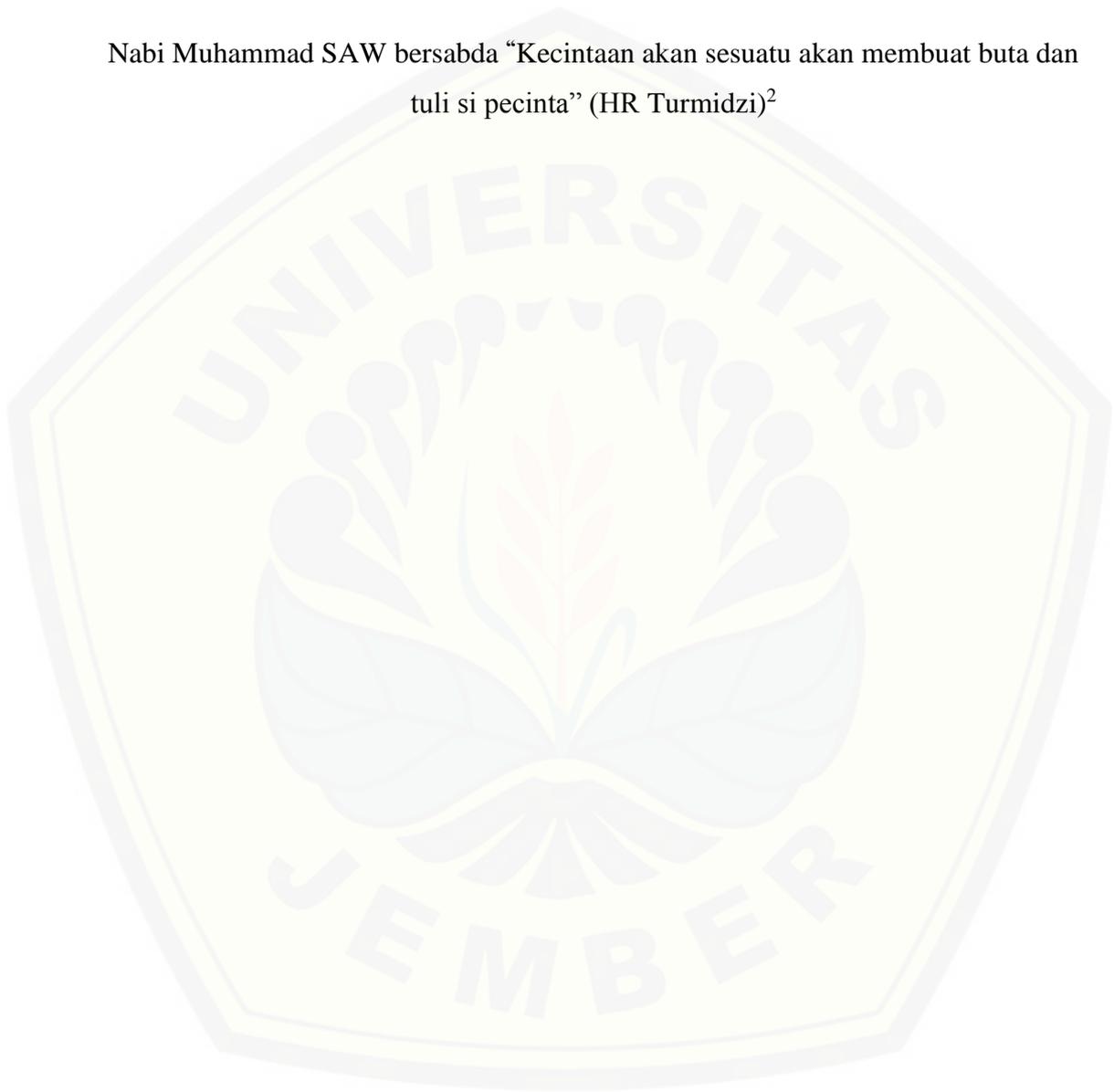


HALAMAN MOTTO

“Maka nikmat Tuhanmu yang manakah yang kamu dustakan”

(terjemahan QS. Ar-Rahman 55: ayat 13)¹

Nabi Muhammad SAW bersabda “Kecintaan akan sesuatu akan membuat buta dan tuli si pecinta” (HR Turmidzi)²



¹ Al-Qur'an Indonesia. <http://quran-id.com> [diakses tanggal 29 September 2018]

² Alaidin. 2014. *Hikmah Di Balik Perintah Dan Larangan Allah*. Jakarta. Rajawali Pers. Hal 168

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

nama : Veri Ikhwan Amir

NIM : 140910201041

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui SAMSAT HORE (*Home Registration*)” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 5 November 2018

Yang menyatakan,

Veri Ikhwan Amir

HALAMAN PEMBIMBINGAN

SKRIPSI

**PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
MELALUI SAMSAT HORE (*HOME REGISTRATION*)**
Studi Pada Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Wilayah Jember Timur di
Kantor SAMSAT Jember

Oleh:

Veri Ikhwan Amir

140910201041

Pembimbing

Pembimbing Utama : Dr. Anastasia Murdyastuti M.Si

Pembimbing anggota : Drs. Abdul Kholiq Azhari M.Si

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui SAMSAT HORE (*Home Registration*)” karya Veri Ikhwan Amir telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : Senin, 5 November 2018

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji:

Ketua

Sekretaris,

Rachmat Hidayat, S.Sos, MPA., Ph.D
NIP 198103222005011001

Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si
NIP 195805101987022001

Anggota Tim Penguji:

1. Drs. Abdul Kholiq Azhari, M.Si ()
NIP 195607261989021001
2. Tree Setiawan Pamungkas S.A.P., M.P.A ()
NIP 199010032015041001

Mengesahkan
Dekan,

Dr. Ardiyanto, M.Si
NIP 195808101987021002

RINGKASAN

Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Samsat HORE (*Home Registration*) Studi Pada Pelayanan Kendaraan Bermotor Wilayah Jember Timur di Kantor Bersama SAMSAT Jember; Veri Ikhwan Amir; 140910201041; 2018; xviii+118 halaman; Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Pajak merupakan salah satu pendapatan daerah yang memiliki peranan yang besar dalam penyelenggaraan pemerintah daerah, pembangunan daerah, serta pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Semakin banyak pajak daerah yang diterima oleh pemerintah maka semakin banyak pula program dan kebijakan terbentuk dan dibiayai. Salah satu pajak yang memberikan sumbangan yang cukup besar yaitu pajak kendaraan bermotor (PKB) hal ini dikarenakan jumlah kendaraan bermotor setiap tahunnya selalu mengalami peningkatan. Namun peningkatan jumlah kendaraan bermotor masih tidak seimbang dengan peningkatan jumlah pajak kendaraan bermotor yang diterima oleh pemerintah daerah. Pemerintah daerah melalui Kantor Bersama SAMSAT terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan khususnya dalam layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan cara menciptakan pelayanan yang dianggap mampu meningkatkan jumlah pajak kendaraan bermotor, selain itu diharapkan mampu memberikan kemudahan kepada wajib pajak sehingga minat wajib pajak dalam membayar pajak meningkat.

Penelitian ini berangkat dari permasalahan yang ada di Kabupaten Jember terutama di wilayah kerja Kantor Bersama SAMSAT Jember Timur yang memiliki cakupan 14 Kecamatan di Kabupaten Jember. Jumlah kendaraan bermotor yang setiap tahunnya mengalami peningkatan yang cukup signifikan namun tidak seimbang dengan jumlah pajak kendaraan bermotor yang diterima menjadi masalah yang harus diatasi, oleh karena itu Kantor Bersama terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya salah satunya yaitu dengan membuat pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dinamakan SAMSAT HORE (*Home Registration*). Ide layanan ini berasal dari kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang mudah, cepat, dan murah. Selain itu, adanya keinginan dari penyedia layanan untuk lebih mendekatkan diri kepada masyarakat sehingga mampu meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang mengacu pada perolehan sumber data primer dan data sekunder. Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan dan menganalisis tentang standart pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui SAMSAT HORE (*Home Registration*) berdasarkan standart pelayanan publik. Fokus penelitian ini yaitu terkait dengan pelaksanaan standart pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui SAMSAT HORE (*Home Registration*), perbedaan sebelum dan sesudah adanya layanan, Prosedur pelayanan, Waktu penyelesaian, Biaya pelayanan, Produk pelayanan, Sarana dan prasarana, Kompetensi petugas pemberi layanan. Teknik pengumpulan data dihimpun melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan metode analisis data interaktif dengan mengacu dari model Miles dan Huberman.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa standart pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui SAMSAT HORE (*Home Registration*) sudah berjalan cukup baik. Standart pelayanan SAMSAT HORE (*Home Registration*) mampu memberikan perubahan berupa kemudahan, cepat, murah dan tepat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. layanan yang dilakukan oleh Kantor Bersama SAMSAT Jember berjalan secara berkesinambungan dengan adanya rilis layanan barunya yang bernama SAMSAT *Corner*. Standart layanan SAMSAT HORE (*Home Registration*) memiliki komabilitas dengan sistem dan aturan diluarnya. Dalam pelaksanaan standart pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui SAMSAT HORE (*Home Registration*) berjalan dengan menggunakan dua metode yaitu mendatangi wajib pajak dan menunggu wajib pajak. Namun pelayanan dengan metode menunggu wajib pajak lebih banyak diminati oleh masyarakat karena berada di tempat-tempat yang strategis yang memiliki mobilitas masyarakat yang besar. Sedangkan layanan dengan metode mendatangi tempat wajib pajak memiliki pengguna yang lebih sedikit hal ini disebabkan terdapat beberapa persyaratan yang harus dipenuhi oleh wajib pajak, serta masih banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya layanan dengan metode tersebut.

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui SAMSAT HORE (*Home Registration*)”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. Ardiyanto, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Dr. Anastasia Murdyastuti M.Si selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran, dan perhatian dalam penyusunan skripsi ini;
3. Drs. Abdul Kholiq Azhari M.Si selaku Dosen Pembimbing Anggota yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran, dan perhatian dalam penyusunan skripsi ini;
4. Drs. Anwar M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing selama penulis menjadi mahasiswa;
5. Dosen-dosen dan segenap karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bantuan selama penulis kuliah;
6. Nurbaiti Isnaini, SE,M.AKS selaku Kepala UPT Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Jember dan Eko Hambriyanto, S.Sos selaku ADPEL Kantor Bersama SAMSAT Jember Timur yang telah berkenan memberikikan ijin dan informasi sebagai bahan skripsi ini;
7. Edy Setyo Hidayanto selaku Baur STNK, M. Raya Angga P.A, S.Psi selaku Entry Data, Agil Rustiawan, S.E selaku Operator Data di Kantor Bersama SAMSAT Jember Timur dan juga para informan yang telah membantu memberikan informasi sebagai bahan skripsi ini;
8. Ibunda Siti Aminah dan ayahanda Sudar Sono, serta adik tersayang Bagus Hari Laksono dan Aditya Maulana Bagaskara yang selalu memberikan dorongan doanya dan motivasi demi terselenggaranya penyusunan skripsi ini;

9. Widodo Eko Pambudi, Karomatul Afidah, dan Muh. Fatikhun Nada, Raditya Gani Pratama, yang telah bersedia menjadi rekan berdiskusi selama penelitian dan penulisan skripsi ini;
10. Neni Duwi Wahyuni, yang selalu memberikan semangat dan motivasi untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini;
11. Seluruh teman-teman Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember angkatan 2014, terimakasih telah memberikan diskusi dan belajar bersama selama ini;
12. Seluruh pihak yang tidak dapat di sebutkan satu per satu.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat, Aamiin.

Jember, 5 November 2018

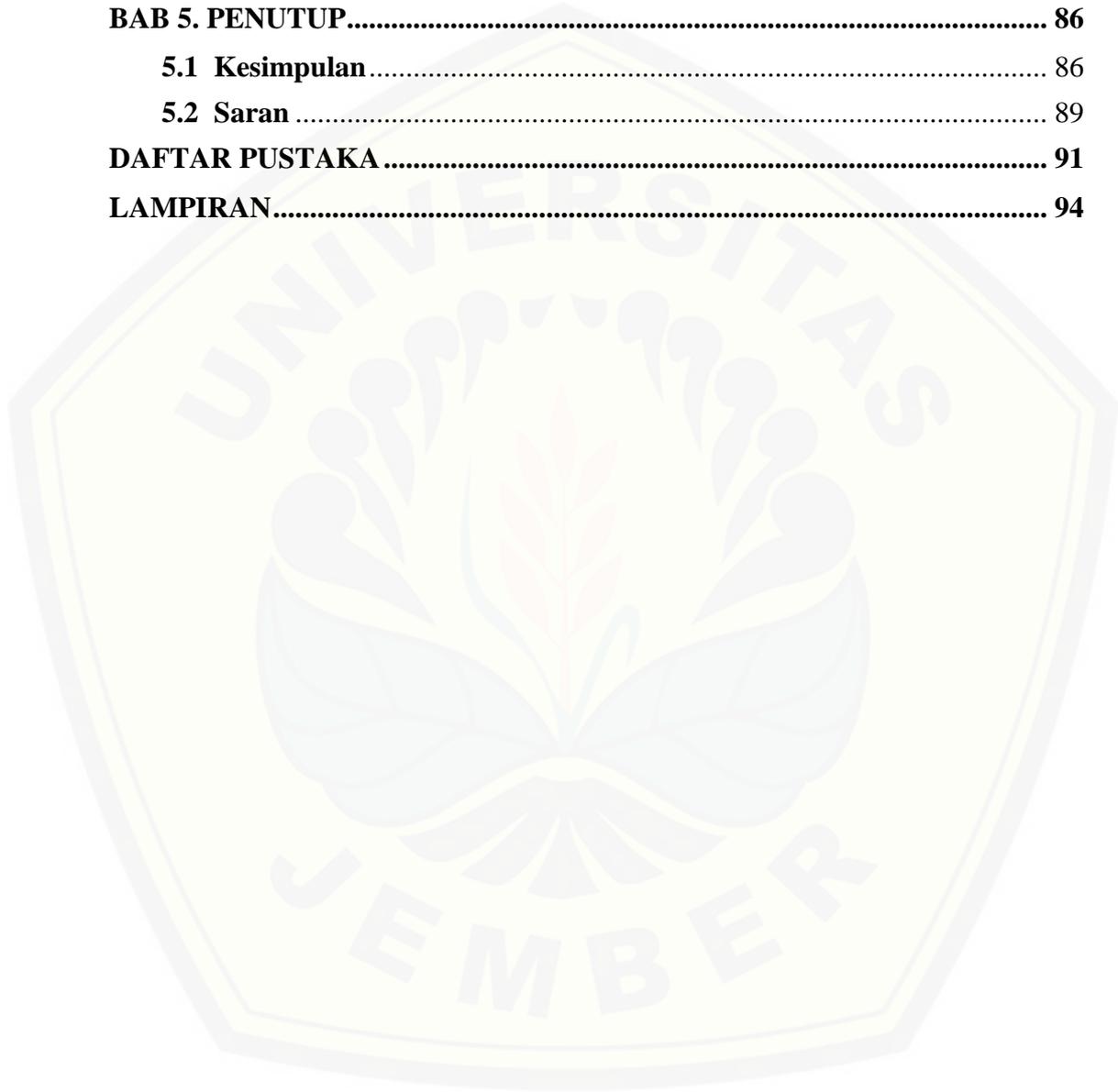
Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PEMBIMBINGAN	vi
PENGESAHAN	vii
RINGKASAN	viii
PRAKATA	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
DAFTAR SINGKATAN DAN NOTASI	xviii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Administrasi Publik	13
2.2 Pelayanan Publik	18
2.2.1 Definisi Pelayanan Publik	18
2.2.2 Unsur-Unsur Pelayanan Publik	18
2.2.3 Kualitas Pelayanan Publik.....	19
2.2.4 Hambatan Pelayanan Publik.....	20
2.2.5 Jenis Pelayanan Publik	20

2.2.6	Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	21
2.2.7	Standar Pelayanan Publik	22
2.4	Study terdahul.....	24
2.4	Kerangka Konseptual.....	26
BAB 3. METODE PENELITIAN.....		28
3.1	Pendekatan Penelitian	28
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian.....	29
3.3	Desain Penelitian.....	29
3.4.1	Fokus Penelitian	29
3.4.2	Data dan sumber data	30
3.4.3	Penentuan Informan Penelitian	32
3.4	Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	33
3.4.1	Observasi	34
3.4.2	Dokumentasi.....	34
3.4.3	Wawancara	35
3.5	Teknik Menguji Keabsahan Data	36
3.6	Teknik Penyajian dan Analisis Data	38
3.6.1	Reduksi Data	39
3.6.2	Penyajian Data.....	40
3.6.3	Penarikan Kesimpulan.....	40
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....		42
4.1	Gambaran Umum Wilayah Kabupaten Jember.....	42
4.1.1	Sejarah Kabupaten Jember	42
4.1.2	Kondisi Geografis dan Tipografi.....	43
4.2	Deskripsi Lokasi Penelitian.....	45
4.2.1	Gambaran Umum Kantor Bersama SAMSAT Jember Timur	45
4.2.2	Visi dan Misi Kantor Bersama SAMSAT Jember Timur	46
4.2.3	Struktur Organisasi Kantor Bersama SAMSAT Jember.....	46
4.2.4	Deskripsi Tugas	48
4.3	Penyajian Hasil Penelitian	50
4.3.1	Gambaran Layanan Administrasi Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Jember	50
4.3.2	Gambaran Layanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Jember	54

4.3.3	Gambaran Standart Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui SAMSAT Home Registration.	58
4.4	Analisis Hasil Penelitian	79
4.4.1	Standart Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui SAMSAT <i>Home Registration</i>	79
BAB 5. PENUTUP	86
5.1	Kesimpulan	86
5.2	Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN	94



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Data Klasifikasi provinsi asal pelapor tahun 2015.....	2
Tabel 1. 2 Data Realisasi Pendapatan daerah Provinsi Jawa Timur	4
Tabel 1. 3 Data Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor 14 Kecamatan Di Jember.....	7
Tabel 1. 4 Data Objek Pajak Kendaraan Bermotor di wilayah kerja Kantor Bersama SAMSAT Jember Timur pada tahun 2014-2017	7
Tabel 3. 1 Hasil Data Primer Penelitian.....	31
Tabel 3. 2 Hasil Data sekunder Penelitian	32
Tabel 3. 3 Data Informan Penelitian dan Jabatannya.....	33
Tabel 3. 4 Tabel teknik pemeriksaan keabsahan data	36
Tabel 3. 5 Daftar Informasi Penelitian yang Telah Diuji.....	38
Tabel 4. 1 Profil Petugas di Kantor Bersama SAMSAT Jember Timur	47
Tabel 4. 2 Jenis-Jenis Layanan Administrasi Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Jember.....	53
Tabel 4. 3 Obyek Pajak Kendaraan Bermotor di wilayah Jember Timur	55
Tabel 4. 4 Kelebihan Dan Kekurangan Dari Layanan SAMSAT Hore Dilihat Dari Beberapa Indikator.....	73
Tabel 4. 5 Perbedaan Perbedaan Layanan SAMSAT Hore Sebelum Dan Sesudah Ada Layanan.....	75
Tabel 4. 6 Perbedaan Kualitas Pelayanan Sebelum Dan Sesudah Ada Layanan SAMSAT Hore	81
Tabel 4. 7 Perbedaan Proses Layanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Sebelum dan Sesudah Ada Layanan	83

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 2 Kerangka Konseptual	27
Gambar 3. 1 Komponen analisis data kualitatif	39
Gambar 4. 1 Peta wilayah Kabupaten Jember	44
Gambar 4. 2 Struktur organisasi SAMSAT Jember.....	47
Gambar 4. 3 Prosedur Layanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Konvensional	62
Gambar 4. 4 Proses Layanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Samsat Hore	63
Gambar 4. 5 Proses Layanan SAMSAT Hore mendatangi lokasi wajib pajak.....	65
Gambar 4. 6 Gambar Layanan Samsat HORE (<i>Home Registration</i>).....	66
Gambar 4. 7 Proses Layanan SAMSAT Hore mendatangi lokasi wajib pajak.....	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara Kantor Bersama SAMSAT Jember.....	95
Lampiran 2 Pedoman Wawancara Kantor Bersama SAMSAT Jember.....	96
Lampiran 3 Pedoman Wawancara Masyarakat Pengguna Layanan	98
Lampiran 4 Data Obyek Pajak Kendaraan Bermotor 2014-2017	99
Lampiran 5 Data Realisasi Penetapan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahn 2014-2017	101
Lampiran 6 Data Obyek Pajak Kendaraan Bermotor Lunas Pajak Tahun 2016-2017	105
Lampiran 7 Dokumentasi Unit Kendaraan Inovasi Layanan SAMSAT HORE (<i>Home Registration</i>).....	106
Lampiran 8 Dokumentasi Inovasi Layanan SAMSAT HORE (<i>Home Registration</i>)	107
Lampiran 9 Dokumentasi Wawancara	108
Lampiran 10 Dokumentasi wawancara dengan masyarakat pengguna layanan SAMSAT HORE (<i>Home Registration</i>).....	109
Lampiran 11 Booklet inovasi pelayanan unggulan SAMSAT HORE (<i>Home Registration</i>).....	110
Lampiran 12 Booklet profil Kantor Bersama SAMSAT Jember Barat	110

DAFTAR SINGKATAN DAN NOTASI

Daftar Singkatan

ADPEL	: Administrasi Pelaksana
BBNKB	: Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor
HORE	: <i>Home Registration</i>
OPDAT	: Operator Data
OPSYS	: Operator System
PAP	: Pajak Air Permukaan
PBBKB	: Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor
Penul	: Penelitian Ulang
PKB	: Pajak Kendaraan Bermotor
Rp	: Rupiah
SAMSAT	: Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap
SWDKLLAJ	: Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

Daftar Arti Notasi

%	: Persen
---	----------

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Administrasi publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola keputusan keputusan dalam kebijakan publik. Secara fokus kegiatan administrasi publik difokuskan pada aspek manajemen sebagai pelaksana dari kebijakan publik. Artinya administrasi publik lebih berkenaan dengan kegiatan pengelolaan pelayanan publik maupun penyediaan barang-barang publik. Setiap warga negara tidak lepas dari kebutuhan pelayanan. Menurut Sampara dalam Sinambela (2008:5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan pelanggan. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Administrasi Negara Nomor 63 Tahun 2003 pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian pelayanan publik merupakan segala kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat sebagai penerima layanan. Oleh karena itu negara memiliki peran yang besar dalam menciptakan pelayanan publik yang baik guna untuk menciptakan pelayanan yang baik yaitu pelayanan prima yang mampu memberikan kemudahan dan kepuasan kepada masyarakat.

Pelayanan publik merupakan aspek yang erat kaitannya dengan kehidupan setiap manusia yang berimplikasi luas dalam segala aspek seperti ekonomi, politik, sosial, budaya, dan lain-lain. Pelayanan sebagai usaha untuk melayani kebutuhan orang lain yang berarti pelayanan sebagai upaya untuk membantu menyiapkan dan menyediakan atau mengurus keperluan orang lain yaitu masyarakat. Sedangkan pemerintah sebagai penyedia layanan publik memiliki tugas untuk menyediakan segala layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat, karena tanpa disadari setiap warga negara selalu berhubungan dengan aktivitas birokrasi pemerintahan. Menurut Kumorotomo (1992) menyampaikan bahwa tidak henti-hentinya orang harus berurusan dengan aktivitas birokrasi, sejak berada dalam kadungan sampai

meninggal dunia. Pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan kehidupan masyarakat karena masyarakat sangat membutuhkan pelayanan baik itu berupa barang maupun jasa. Pemerintah sebagai pihak pemberi pelayanan memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang memuaskan baik secara kuantitas maupun kualitas kepada pihak penerima layanan.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik saat ini dihadapkan dengan besarnya tuntutan dari masyarakat yang seiring dengan meningkatnya tingkat mobilitas masyarakat. tuntutan masyarakat ini dapat diketahui dari data pelaporan masyarakat terhadap ombudsman sebagai instansi yang dapat menampung laporan atau pengaduan dari masyarakat yang tidak puas terhadap pemerintah.

Tabel 1. 1 Data Klasifikasi provinsi asal pelapor tahun 2015

No.	Propinsi	Jumlah	%
1	Nusa Tenggara Timur	505	7,36%
2	Jawa Timur	474	6,91%
3	Sulawesi Utara	472	6,88%
4	Dki Jakarta	410	5,98%
5	Sulawesi Selatan	301	4,39%
6	Jawa Barat	290	4,23%
7	Sumatera Barat	282	4,11%
8	Jawa Tengah	269	3,92%
9	Sumatera Utara	256	3,73%
10	Kalimantan Barat	225	3,28%
11	Riau	217	3,16%
12	Sulawesi Barat	209	3,05%
13	Bali	202	2,95%
14	Banten	182	2,65%
15	Aceh	182	2,65%
16	Nusa Tenggara Barat	166	2,42%

Sumber : Ombudsman 2015

Berdasarkan tabel 1.1 dapat diketahui jumlah masyarakat yang melakukan pelaporan kepada ombudsman, dari beberapa provinsi tersebut provinsi Jawa Timur merupakan provinsi dengan jumlah laporan terbanyak setelah Provinsi Nusa Tenggara timur. Hal ini menunjukkan bahwa tuntutan masyarakat di Jawa timur cukup besar dibandingkan dengan provinsi lainnya dengan jumlah 474 laporan pada tahun 2015 yang besarnya 6,91% dari semua laporan yang ada. Tuntutan masyarakat yang begitu besar ini salah satunya berasal dari ketidakpuasan masyarakat akan pelayanan yang mereka terima dari pemerintah. Sehingga muncul tuntutan agar pelayanan yang ada dapat diperbaiki atau ditingkatkan. Tuntutan yang

muncul tersebut merupakan pertanda bahwa masyarakat saat ini menjadi semakin pintar dan masyarakat yang semakin banyak tuntutan yang mana hal tersebut merupakan sesuatu yang perlu dihadapi oleh pemerintah saat ini. Salah satu upaya yang dapat dilakukan yaitu dengan membuat terobosan- terobosan baru atau sebuah inovasi dalam pelayanan publik. Dengan membuat sebuah inovasi baru yang berpihak dan menguntungkan bagi masyarakat. Dalam hal ini pelayanan publik harus mampu memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi guna meningkatkan pelayanan yang lebih cepat dan transparan, sehingga pelayanan publik menjadi lebih efektif dan efisien. Menurut Prasajo dalam Widodo (2017) inovasi menjadi sebuah keniscayaan yaitu sebuah upaya yang terus menerus untuk memperbaiki kualitas proses dan hasil dalam pemerintahan, pembangunan dan pelayanan publik.

Pengertian inovasi dalam PERMENPAN RB No. 30 Tahun 2014 menjelaskan bahwa inovasi adalah proses kreatif penciptaan pengetahuan dalam melakukan penemuan baru yang berbeda dan atau memodifikasi dari yang sudah ada. Dalam meningkatkan dan menciptakan suatu inovasi pelayanan maka peran serta masyarakat sebagai warga negara dan penerima layanan menjadi hal yang patut diperhitungkan, karena suatu pelayanan akan berjalan dengan baik apabila pemberi layanan dan penerima layanan saling bekerjasama dalam menciptakan suatu pelayanan yang berkualitas.

Upaya untuk meningkatkan pelayanan publik menuntut masyarakat sebagai warga negara dan pengguna layanan memiliki kewajiban untuk menaati peraturan perundang-undangan, salah satunya masyarakat berkewajiban untuk membayar pajak melalui pelayanan pembayaran pajak yang telah disediakan oleh pemerintah. Pelayanan pembayaran pajak merupakan suatu layanan yang disediakan oleh pemerintah untuk melayani masyarakat dalam membayar pajak. Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang memiliki peranan besar karena akan digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah, pembangunan daerah serta peningkatan pelayanan publik. Semakin banyak pajak daerah yang diterima oleh pemerintah provinsi atau daerah maka semakin banyak pula program yang terbentuk. Selain itu pajak merupakan alternatif yang sangat potensial,

Sebagai salah satu sumber penerimaan daerah yang sangat potensial, sektor pajak merupakan pilihan yang sangat tepat, selain karena jumlahnya yang relatif stabil juga merupakan cerminan partisipasi aktif masyarakat dalam membiayai pembangunan. Menurut Kesit (2005:2) pajak daerah adalah pungutan wajib atas orang pribadi atau badan yang dilakukan oleh pemerintah daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang, yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah. Dari pengertian tersebut maka warga negara memiliki peran yang sangat penting dalam peningkatan pendapatan daerah yang secara tidak langsung membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah.

Tabel 1. 2 Data Realisasi Pendapatan daerah Provinsi Jawa Timur

Uraian	2015	2016	2017
Pendapatan Asli Daerah	Rp 15.392.645.714.902,58	Rp 15.900.699.087.340,30	Rp 17.326.483.824.756,20
Pajak Daerah	Rp 12.497.148.704.551,00	Rp 12.772.227.117.584,90	Rp 14.350.601.626.318,70
Retribusi Daerah	Rp 176.560.147.695,33	Rp 133.587.973.919,68	RP 131.444.291.907,25
Hasil Pengelolaan Kekayaan Daerah yang dipisahkan	Rp 352.223.333.471,28	Rp 364.325.988.467,00	Rp 374.274.618.11.,19
Lain-lain Pendapatan Asli Daerah Yang sah	Rp 2.366.713.529.184,97	Rp 2.630.558.007.359,68	Rp 2.470.163.288.420,04
Data perimbangan	Rp 3.115.619.118.152,00	Rp 9.039.003.358.881,00	Rp 12.494.048.645.633,00
Dana bagi hasil pajak/ bukan pajak/ cukai	Rp 1.462.318.221.152,00	Rp 1.849.884.362.367,00	Rp 1.634.524.587.316,00
Dana alokasi umum	Rp 1.587.261.707.000,00	Rp 1.627.878.372.000,00	Rp 3.803.428.371.000,00
Dana alokasi khusus	Rp 66.039.190.000,00	Rp 5.516.240.624.514,00	Rp 7.056.095.687.317,00
Lain-lain pendapatan daerah yang sah	Rp 3.710.183.435.319,87	Rp 105.324.093.391,56	Rp 58.631.733.552,69
Pendapatan hibah	Rp 40.499.137.959,00	Rp 42.958.979.806,00	Rp 38.179.701.449,00
Dana penyesuaian dan otonomi khusus	Rp 3.669.684.297.360,87	Rp 62.365.113.585,56	Rp 20.452.032.103,69
Jumlah pendapatan daerah	Rp 22.218.448.268.374,45	Rp 62.365.113.585,56	Rp 29.879.164.203.942,90

Sumber: Badan Pengelolaan Aset dan Keuangan Daerah Provinsi Jawa Timur 2017

Berdasarkan tabel 1.1 dapat diketahui bahwa realisasi pendapatan daerah Jawa Timur pada tahun 2015 dan 2017 pajak daerah merupakan sumber terbesar dalam pendapatan daerah, serta merupakan sumber yang stabil karena mengalami peningkatan tiap tahunnya. Pajak Daerah berasal dari Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBBKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Pajak Air Permukaan (PAP), dan Pajak Rokok. Salah satu jenis pajak daerah yang memiliki sumbangan yang cukup besar yaitu pajak kendaraan bermotor (PKB), terlihat dari banyaknya penggunaan kendaraan bermotor saat ini yang bahkan setiap tahunnya penggunaan kendaraan bermotor terus mengalami peningkatan. Tentu saja pajak kendaraan bermotor ini merupakan salah satu pendapatan daerah yang besar karena pajak kendaraan bermotor dari setiap kabupaten di Jawa timur khususnya dikelola langsung oleh pemerintah provinsi melalui Badan Pendapatan Daerah Provinsi yang bekerjasama dengan institusi Polri dan Jasa Raharja yang selanjutnya disebut sebagai SAMSAT yang ditempatkan disetiap Kabupaten.

Pemerintah Provinsi Jawa Timur terus berupaya untuk meningkatkan mutu layanan yang mereka miliki melalui perbaikan kualitas layanan yang ada di setiap instansi-instansi baik yang ada dipusat maupun di kabupaten. Salah satu instansi yang telah melakukan peningkatan layanan yaitu SAMSAT Jember. SAMSAT Jember sebagai sebuah instansi menurut Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 yang menjelaskan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap yang selanjutnya disebut SAMSAT adalah serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam Kantor Bersama SAMSAT.

Kantor Bersama SAMSAT Jember mempunyai wilayah kerja yang luas (3.293,34 Km²) yang terbagi menjadi 2 wilayah kerja yaitu Kantor Bersama SAMSAT Jember Timur yang bertugas untuk menangani 14 Kecamatan bagian

timur kabupaten Jember meliputi Kecamatan Summersari, Patrang, Arjasa, Mayang, Silo, Ledok Ombo, Tempurejo, Kaliwates, Mumbulsari, Sumber jambe, Jelbuk, Kalisat, Pakusari, Sukowono, dan Kantor Bersama SAMSAT Jember barat yang bertugas menangani 17 Kecamatan di bagian barat kabupaten Jember meliputi Kecamatan Wuluhan, Panti, Ambulu, Semboro, Jombang, Rambipuji, Sumber Baru, Puger, Umbulsari, Jenggawah, Bangsalsari, Tanggul, Gumukmas, Ajung, Kencong, Sukorambi, Balung. Untuk melaksanakan tugasnya Kantor Bersama SAMSAT Jember memiliki 7 layanan unggulan yang saat ini telah berjalan antara lain KB. SAMSAT Jember Jember Timur, KB. SAMSAT Teratai, SAMSAT Payment Point Tanggul, SAMSAT Payment Point Puger, SAMSAT Drive Thru, SAMSAT Keliling.

Beberapa layanan unggulan tersebut masih dianggap belum dapat menjangkau seluruh daerah yang ada di Jember terutama daerah-daerah yang jauh dari pusat layanan unggulan SAMSAT. Hal tersebut yang menyebabkan layanan kepada masyarakat menjadi kurang maksimal karena terjadi ketimpangan antara masyarakat yang berada dekat dengan layanan SAMSAT dan masyarakat yang jauh dari layanan unggulan SAMSAT. Selain itu layanan yang ada dianggap belum dapat memenuhi kebutuhan masarakat terhadap layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Hal ini dapat terlihat daritingginya jumlah obyek pajak yang ada di Kabupaten Jember, serta mobilitas masyarakat yang tinggi menyebabkan kebutuhan akan layanan yang cepat, tepat dan murah menjadi sangat diperlukan.

Berdasarkan data dari Kantor Bersama SAMSAT Jember Timur dapat diketahui pajak kendaraan bermotor di 14 kecamatan di Kabupaten Jember memberikan sumbangan sebesar Rp81.455.365.645 terhadap pendapatan daerah Provinsi Jawa Timur atau sebesar 0,65% dari jumlah pendapatan Provinsi pada tahun 2015. Hal ini menunjukkan bahwa pajak kendaraan bermotor di Jember memberikan sumbangan yang cukup besar terhadap pendapatan daerah Provinsi.

Tabel 1. 3 Data Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor 14 Kecamatan Di Jember

Jenis	2014	2015	2016	2017
PKB	Rp71.731.499.000	Rp81.455.365.645	Rp84.606.368.927	Rp89.126.647.000
PKB+BBNKB	Rp133.661.335.300	Rp136.982.416.245	Rp138.863.857.527	Rp146.978.434.900

Sumber : Kantor Bersama SAMSAT Jember Timur 2018

Selain itu dari data lain dapat diketahui dari 95302 kendaraan bermotor yang ada pada tahun 2015 terdapat 36322 kendaraan bermotor tidak terbayar pajaknya. Kemudian jumlah kendaraan bermotor yang ada meningkat pada tahun 2016 yaitu terdapat 293035 kendaraan bermotor dan 105786 kendaraan bermotor yang tidak terbayarkan pajaknya.

Tabel 1. 4 Data Objek Pajak Kendaraan Bermotor di wilayah kerja Kantor Bersama SAMSAT Jember Timur pada tahun 2014-2017

Jenis	Tahun			
	2014	2015	2016	2017
Obyek kendaraan	83720	95302	293035	300083
Obyek terbayar	49084	58980	187249	194715
Obyek tidak terbayar	34636	36322	105786	105368

Sumber: Kantor Bersama SAMSAT Jember Timur 2018

Jumlah obyek kendaraan bermotor yang terus meningkat setiap tahunnya tersebut juga diimbangi dengan jumlah kendaraan bermotor yang tidak terbayar pajaknya sehingga hal ini menjadi masalah yang harus diselesaikan. Oleh karena itu diperlukan sebuah terobosan baru dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor guna mengurangi jumlah obyek kendaraan bermotor yang tidak terbayar dan mempermudah masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor khususnya bagi masyarakat yang berada di wilayah yang memiliki tunggakan pajak kendaraan bermotor yang cukup besar. Hal tersebut perlu dilakukan mengingat pajak kendaraan bermotor memiliki sumbangan yang besar terhadap pendapatan daerah Provinsi Jawa Timur. Berdasarkan masalah tersebut Kantor SAMSAT Jember membuat sebuah terobosan baru dalam layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang saat ini dikhususkan bagi masyarakat daerah kota yang disebut dengan SAMSAT *Home Registration*.

SAMSAT *Home Registration* merupakan sebuah layanan unggulan baru yang dibuat berkat kerjasama dari Kepolisian Resort Jember, UPT. BPD Provinsi Jawa Timur Jember dan Jasa Raharja. SAMSAT HORE merupakan singkatan dari SAMSAT *Home Registration* yang merupakan pelayanan SAMSAT kepada wajib pajak yang melakukan melalui panggilan telepon dari rumah atau kantor dengan tujuan untuk melaksanakan pembayaran pajak kendaraan bermotor baik secara perorangan maupun kolektif. SAMSAT *Home Registration* dapat melayani Pembayaran PKB. Menurut hasil wawancara peneliti dengan Operator Data Kantor Bersama SAMSAT Jember Timur menjelaskan sebagai berikut.

“tujuan pembentukan layanan SAMSAT *Home Registration* ini adalah untuk mempermudah dan memanjakan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Layanan ini menggunakan sistem jemput bola sehingga masyarakat tidak lagi perlu datang ke kantor melainkan kami petugas SAMSAT yang akan datang ke tempat si pembayar pajak”.

Layanan SAMSAT *Home Registration* saat ini tersedia satu unit layanan yang beroperasi di wilayah timur Kabupaten Jember dan dibawah pengawasan Kantor Bersama SAMSAT Jember Timur. Layanan SAMSAT *Home Registration* berupaya untuk mempermudah masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor hal ini disebabkan layanan unggulan SAMSAT yang sudah ada masih belum menjangkau dan merata diseluruh wilayah Kabupaten Jember, situasi tersebut yang menyebabkan tunggakan pajak kendaraan bermotor (PKB) relatif tinggi.

Layanan SAMSAT *Home Registration* ini merupakan pelayanan yang menggunakan sistem jemput bola dimana masyarakat yang hendak membayar pajak kendaraan bermotor tidak perlu datang ke Kantor pelayanan SAMSAT karena sebaliknya petugas SAMSAT *Home Registration* yang akan datang untuk melayani. Pelayanan dengan menggunakan sistem ini sama dengan prinsip pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/Kep./M.Pan/7/2003 salah satu prinsipnya yaitu kemudahan akses baik itu akses tempat atau lokasi maupun pelayanan yang diberikan. Dengan menggunakan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor SAMSAT *Home Registration*

maka masyarakat cukup menghubungi *call center SAMSAT Home Registration* maka petugas akan datang ke alamat yang diberikan. Sehingga dengan adanya pelayanan tersebut masyarakat yang hendak membayar pajak kendaraan bermotor akan semakin dipermudah karena tidak perlu datang ke Kantor SAMSAT dan menunggu antrean untuk membayar pajak.

Tujuan pembentukan pelayanan baru dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor adalah untuk dapat mengatasi besarnya tunggakan yang ada sehingga wajib pajak mau membayar pajak tepat pada waktunya secara berkelanjutan dengan cara yang mampu membentuk kemudiaman dan kepuasan kepada wajib pajak maka diharapkan dapat mengurangi jumlah tunggakan pajak dan meningkatkan jumlah pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Berangkat dari latar belakang mengenai banyaknya pilihan pelayanan yang ada di Kantor Bersama SAMSAT Jember yang bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat. Maka peneliti tertarik meneliti tentang standart pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor *SAMSAT Home Registration* oleh Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Jember Timur.

1.2 Rumusan Masalah

Pada dasarnya penelitian itu dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan data yang dapat digunakan untuk memecahkan masalah. Sebuah penelitian dilakukan dalam upaya untuk menjawab pertanyaan penelitian atau memecahkan/mencari solusi atas masalah yang timbul. Oleh karena itu, sebagai langkah awal perlu dipahami apa sebenarnya masalah itu. Masalah dapat digambarkan sebagai suatu perasaan keingintahuan, kegundahan dan kebingungan yang timbul akibat adanya ketidakjelasan atas suatu fenomena yang terjadi. Masalah ini menimbulkan pertanyaan mengapa masalah itu terjadi sekaligus menimbulkan keingintahuan peneliti terkait solusi bagi penyelesaian masalah tersebut. Menurut Silalahi (2012:44) masalah adalah perasaan tidak menyenangkan dan sulit atas suatu kondisi atau fenomena tertentu. Lebih lanjut lagi, masalah penelitian dapat muncul

akibat adanya keingintahuan, keraguan, kesangsian, kebingungan atas adanya suatu fenomena.

Berdasarkan pengertian mengenai masalah di atas dan dipadukan dengan latar belakang yang dibangun peneliti, maka muncul rumusan masalah yaitu “Bagaimana standart pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Samsat Hore (*Home Registration*) berdasarkan standart pelayanan publik?”

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan target yang hendak diraih dari pelaksanaan penelitian. Tujuan penelitian berkaitan erat dengan masalah penelitian yang telah dirumuskan. Hal ini karena tujuan penelitian merupakan hasil yang ingin dicapai atas jawaban rumusan penelitian. Peneliti dapat menetapkan tujuan penelitian yang hendak dicapai dalam penelitian ini sesuai pada rumusan masalah yang telah disampaikan sebelumnya. Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah mendeskripsikan dan menganalisis standart pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui SAMSAT HORE (*Home Registration*) berdasarkan standart pelayanan publik.

1.4 Manfaat Penelitian

Sebuah penelitian dilaksanakan dalam upaya menjawab masalah penelitian yang mana jika jawaban atas pertanyaan tersebut tercapai dapat memberikan manfaat bagi lingkungan penelitian maupun bagi bahasan penelitian terkait.. Manfaat teoritis penelitian mengemukakan bahwa penelitian memiliki manfaat bagi pengembangan teori. Sedangkan manfaat praktis penelitian menunjuk pada hasil penelitian akan berguna pada hal-hal yang bersifat praktis.

Definisi-definisi mengenai manfaat penelitian di atas memberikan jalan bagi peneliti untuk merumuskan manfaat penelitian yang hendak dicapai oleh peneliti yaitu sebagai berikut.

- a. Manfaat teoritis bagi kepentingan ilmu pengetahuan.

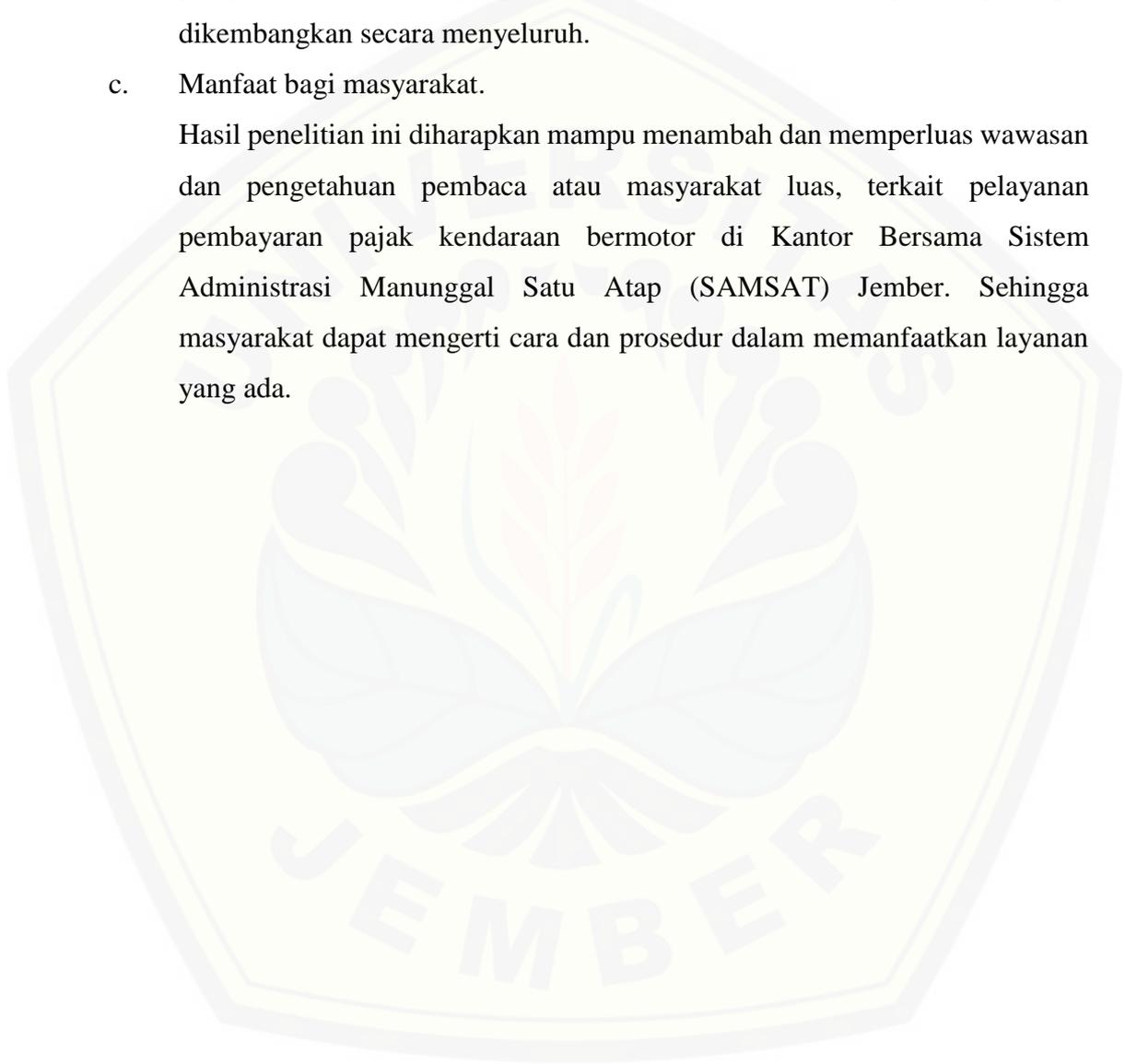
Manfaat teoritis yang diharapkan dari penulisan laporan penelitian ini adalah agar bisa menyokong pengembangan ilmu pelayanan publik terutama dalam bidang Pelayanan Publik.

b. Manfaat praktis bagi lembaga pemerintah terkait.

Manfaat praktis yang diharapkan bagi lembaga pemerintah terkait yang berkaitan dengan topik penelitian ini adalah penulisan laporan penelitian ini nantinya dapat dijadikan bahan masukan positif dalam pengembangan pelayanan SAMSAT yang tidak hanya secara lokal saja, tetapi dapat dikembangkan secara menyeluruh.

c. Manfaat bagi masyarakat.

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menambah dan memperluas wawasan dan pengetahuan pembaca atau masyarakat luas, terkait pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Jember. Sehingga masyarakat dapat mengerti cara dan prosedur dalam memanfaatkan layanan yang ada.



BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka merupakan bagian dari suatu penelitian yang berisikan telaah kajian pustaka yang diperoleh dari jurnal dan buku. Dalam penelitian kualitatif bagian studi pustaka berisikan dua hal, pertama berisi kerangka berpikir yang menjadi acuan penelitiannya yakni pembahasan tentang perspektif teori-teori atau konsep-konsep yang relevan dengan topik penelitiannya. Kedua berisi informasi mengenai seluk beluk masalah penelitian, yaitu peneliti menuliskan hasil-hasil studi yang relevan dan dibandingkan dengan penelitian yang akan dilakukan (Afrizal, 2015:124).

Berdasarkan penjelasan diatas dapat dikatakan bahwa tinjauan pustaka merupakan kerangka berpikir peneliti yang dibuat, kaitannya dengan topik yang dibahas berdasarkan informasi-informasi yang mencakup teori atau konsep dan penelitian terdahulu dari berbagai sumber. Dalam kerangka berpikir terdapat konsep-konsep menurut Silalahi (2012:112) konsep adalah sebagai abstraksi mengenai fenomena sosial yang dirumuskan dalam generalisasi dari sejumlah karakteristik peristiwa atau keadaan fenomena sosial tertentu. Berdasarkan definisi mengenai konsep tersebut dapat ditarik benang merah bahwa konsep merupakan gambaran umum mengenai fenomena sosial yang terjadi yang dikonstruksi atas karakter-karakter mengenai suatu fenomena tertentu. Konsep dasar dalam penelitian ini dibangun atas beberapa teori-teori mengenai kegiatan publik yang terkait dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor *SAMSAT Home Registration* oleh Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Jember.

- a. Administrasi Publik
- b. Konsep Pelayanan Publik

2.1 Administrasi Publik

Administrasi Publik, menurut Chandler dan Plano (dalam Keban, 2014:3) adalah proses dimana sumberdaya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Kedua pengarang tersebut menjelaskan bahwa administrasi publik merupakan seni dan ilmu yang ditunjukkan untuk mengatur *public affairs* dan melaksanakan berbagai tugas yang telah ditetapkan. Sebagai disiplin suatu ilmu, administrasi publik bertujuan untuk memecahkan masalah publik melalui perbaikan atau penyempurnaan terutama bidang organisasi, sumberdaya, manusia dan keuangan.

Istilah administrasi publik menunjukkan bagaimana pemerintah berperan sebagai agen tunggal yang berkuasa atau sebagai regulator, yang aktif dan selalu berinisiatif dalam mengatur atau mengambil langkah dan prakarsa, yang menurut mereka penting atau baik untuk masyarakat karena diasumsikan bahwa masyarakat adalah pihak yang pasif, kurang mampu, dan harus tunduk dan menerima apa saja yang diatur oleh pemerintah. Kemudian istilah administrasi publik menunjukkan konteks yang lebih maju dari pemerintah lebih berperan dalam mengemban misi pemberian pelayanan publik. Dalam konteks ini diasumsikan bahwa pemerintah lebih responsif atau lebih tanggap terhadap apa yang dibutuhkan masyarakat dan lebih mengetahui cara terbaik untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Meskipun kebutuhan publik merupakan sasaran utama pemerintah, namun pemerintah berupaya memberdayakan publik.

Selanjutnya istilah administrasi publik merupakan suatu konsep yang berorientasi pada pemberdayaan masyarakat, lebih mengutamakan kemandirian dan kemampuan masyarakat karena pemerintah memberi kesempatan untuk hal itu. Dalam hal ini kegiatan pemerintah lebih mengarah kepada "*empowerment*" yaitu pemerintah berupaya memfasilitasi masyarakat agar mampu mengatur hidupnya tanpa harus sepenuhnya tergantung terus-menerus kepada pemerintah. Akibatnya masyarakat dapat memiliki tingkat partisipasi yang tinggi, mulai dari penentuan kebutuhan sampai dengan pelaksanaan dan penilaian hasil, sementara pemerintah lebih memainkan perannya sebagai fasilitator, dan dapat memfokuskan diri pada

urusan-urusan kenegaraan yang sifatnya strategis. Berbagai ulasan tersebut dapat dilihat dari perjalanan paradig administrasi publik dari *Old Public Administration*, *New Public Administration*, dan *New Public Service*. Penelitian ini menggunakan paradigma *New Public Service*.

a. *Old Public Administration*

Paradigma ini menyarankan agar administrasi publik harus dipisahkan dari dunia politik (dikotomi administrasi publik dengan politik). Sehingga diharuskan adanya pemisahan antara dunia legislatif (politik) dengan dunia eksekutif, dimana para legislator hanya merumuskan kebijakan dan para administrator hanya mengeksekusi atau mengimplementasikan kebijakan. Sosok birokrasi dalam paradigma ini adalah sejalan dengan jiwa dan semangat bisnis. Menurut Wilson (dalam Keban 2014:244) menuntut agar para administrator publik selalu mengutamakan nilai efisiensi dan ekonomis sehingga harus diangkat berdasarkan kecocokan dan kecakapan dalam bekerja ketimbang keanggotaan atau kedudukan dalam suatu implikasi penting dalam pemerintahan yaitu bahwa prinsip-prinsip dalam dua bisnis yang diprakarsai oleh Taylor pantas untuk diperhatikan. Metode keilmuan menurut Taylor harus diseleksi dilatih dan dikembangkan secara ilmiah, dan didorong untuk bekerja sama dalam menyelesaikan berbagai secara ilmiah, dan didorong untuk bekerja sama dalam menyelesaikan berbagai tugas pekerjaan sesuai prinsip-prinsip keilmuan. Dunia telah mengakui kebesaran Taylor dalam membangun prinsip manajemen yang profesional. Max Weber juga mengajak untuk melaksanakan prinsip-prinsip Taylor. Menurut Weber ketika masyarakat berkembang semakin kompleks maka diperlukan suatu institusi yang rasional yaitu “birokrasi”. dalam birokrasi ini diatur perilaku yang tidak produktif tetapi juga loyal terhadap pimpinan dan organisasi. perilaku yang “impersonal” harus diterapkan. Dalam perkembangannya, doktrin *Old Public Administration* (OPA) diatas menghadapi masalah. Misalnya, Weber yakin bahwa sosok organisasi birokrasi sangat ideal, padahal dalam perkembangannya bisa berubah sifatnya menjadi sangat kaku, bertele-tele, dan penuh red-tape. Taylor sangat yakin bahwa hanya ada satu cara terbaik untuk melakukan tugas, padahal dalam perkembangan jaman

terdapat banyak cara lain untuk bekerja terbaik, hasil rekayasa teknologi dan ilmu pengetahuan. demikian pula, Wilson cenderung melihat dunia administrasi publik sebagai kegiatan yang tidak bersifat politis, padahal dalam kenyataannya bersifat politis. Meski demikian, dari paradigma OPA ini dapat dipelajari bahwa untuk memabangun birokrasi diperlukan profesionalitas, penggunaan prinsip keilmuan, hubungan yang impersonal, penerapan aturan standartisasi secara tegas, sikap yang netral dan perilaku yang mendorong efisiensi dan efektifitas. Berbagai kritik muncul tersebut akhirnya melahirkan paradigma *New Public Management*.

b. *New Public Management*

Beberapa negara di Afrika telah mengambil manfaat dari *New Public Management* (NPM) Polidano (dalam Keban 2014:246), di negara berkembang, NPM masih bersifat embrio dan coba-coba. Keberhasilan dari NPM sangat tergantung dari konteks dan karakteristik negara yang ditangani, kemampuan institusi, dan koteks dari institusi itu seperti iklim dan ideology manajemen yang dianut, sikap terhadap otoritas, hubungan sosial dan kelompok. Dalam perkembangannya NPM menui banyak kritik karena para elit birokrasi cenderung berkompetisi untuk memperjuangkan kepentingan dirinya daripada kepentingan umum, dan berkolaborasi untuk mencapainya. Menurut Kamensky (dalam Keban 2014:246). teori dari NPM adalah *public choice* yang sangat didominasi oleh kepentingan pribadi sehingga konsep seperti *pulic spirit*, *public service*, dsb., terabaikan. Hal tersebut tidak mendorong proses demokrasi. disamping itu, NPM tidak pernah ditunjuk untuk menangani pemerataan dan masalah keadilan sosial. Munculnya NPM telah mengancam nilai inti sektor publik yaitu *citizen selfgovernance* dan fungsi administrator, bahkan jika tidak berhati-hati akan meningkatkan korupsi dan menciptakan orang miskin bau Haque (dalam Keban, 2014:247). Hal penting yang dapat diambil dari NPM adalah pembangunan birokrasi harus memperhatikan mekanisme pasar, mendorong kompetisi dan kontrak untuk mencapai hasil, harus lebih responsive terhadap kebutuhan pelanggan, harus lebih bersifat mengarahkan dari pada menjalankan sendiri, harus melakukan deregulasi, memberdayakan para pelaksana agar lebih kreatif, dan

menekankan budaya organisasi yang lebih fleksibel, inovatif, berjiwa wisarusaha, dan pencapaian hasil ketimbang budaya atas asas, orientasi pada proses dan input Rosenbloom, Kravchuck (dalam Keban 2014:247). Dari paparan kelebihan dan kekurangan dari NPM, maka dalam konteks yang lebih maju muncul *New Public Service* yang lebih mengutamakan kepentingan warga negara (*citizen*).

c. *New Public Service*

Menurut King dan Stivers (dalam Keban, 2014:247) mendesak agar para administrator melibatkan warga masyarakat. Mereka harus bias melihat masyarakat sebagai warga negara bukan pelanggan sehingga dapat membagi otoritas dan percaya dengan keefektifan kolaborasi. Mereka harus membangun *trust* dan bersikap responsif terhadap kepentingan atau kebutuhan masyarakat, bukan semata mencari efisiensi yang lebih tinggi seperti *New Public Management*. Keterlibatan masyarakat harus dilihat sebagai Investasi yang signifikan. Menurut Stewart (dalam Keban 2014:247) *New Public Service* memandang bahwa tidak ada penonton, semua ikut bermain. Disini pemerintah harus menjamin hak-hak warga masyarakat dan memenuhi tanggung jawabnya kepada masyarakat dengan mengutamakan kepentingan warga masyarakat. Paradigma ini juga memandang sebagai sumber energi organisasi di era demokrasi, karena dapat menjamin hak, kebutuhan dan nilai-nilai masyarakat dan bukan kebutuhan institusi. Konsep *New Public Service* adalah konsep yang menekankan berbagai elemen (Thoha, 2008:84). Ide dasar konsep ini dibangun dari beberapa teori, diantaranya sebagai berikut.

- 1) Teori tentang demokrasi kewarganegaraan. Perlunya pelibatan warganegara dalam pengambilan kebijakan dan pentingnya deliberasi untuk membangun solidaritas dan komitmen guna menghindari konflik. Menurut Sandel (dalam Thoha, 2008:86) *citizenship* yang demokratis adalah adanya keterlibatan yang aktif dari warga negara dalam proses pemerintahan. Warga negara tidak hanya melihat dari prespektif individu dalam persoalan yang lebih besar, namun dia melihat persoalan atau prespektif yang lebih luas untuk kepentingan umum, merasa ikut memiliki dan adanya moral *bond* dengan komunitasnya.

- 2) Model komunitas dan masyarakat sipil. Akomodatif terhadap peran masyarakat sipil dengan membangun kepercayaan sosial, kohesi sosial dan jaringan sosial dalam tata pemerintahan yang demokratis.
- 3) Teori organisasi humanis dan administrasi negara baru. Administrasi Negara harus fokus pada organisasi yang menghargai nilai-nilai kemanusiaan dan respon terhadap nilai-nilai kemanusiaan, keadilan dan isu-isu sosial lainnya.

Menurut Denhardt & Denhardt (dalam Keban 2014:248) ada tujuh prinsip *New Public Service* (NPS) yang berbeda dari *New Public Management* (NPM) dan *Old Public Administration* (OPA). Pertama peran utama dari pelayanan publik adalah membantu warga negara dengan mengartikulasikan dan memenuhi kepentingan yang telah disepakati bersama dari pada mencoba mengotorol atau mengendalikan masyarakat ke arah yang lebih baru. Kedua administrasi publik harus menciptakan gagasan yang lebih kolektif yang disetujui bersama yang disebut dengan kepentingan publik. Ketiga kebijakan dan program yang ditunjukkan untuk memenuhi kebutuhan publik dapat dicapai secara efektif dan responsif melalui upaya-upaya kolektif dan proses kolaboratif. Keempat kepentingan publik lebih merupakan hasil suatu dialog tentang nilai-nilai yang disetujui bersama dari pada agregasi kepentingan pribadi para individu. Kelima para pelayan publik harus memberi perhatian, tidak semata pada pasar, tetapi juga pada aspek hukum dan peraturan perundangan, nilai-nilai masyarakat. Keenam organisasi publik dan jaringan-jaringan yang terlibat akan lebih sukses dalam jangka panjang. Ketujuh kepentingan publik lebih baik dikembangkan oleh pelayan-pelayan publik dan warga masyarakat yang berkomitmen memberikan kontribusi terhadap masyarakat, dari pada oleh manager wirausaha yang bertindak seakan akan uang adalah milik mereka.

Menurut Keban (2014:248) dapat di simpulkan paradigma *New Public Service* adalah birokrasi harus dibangun agar dapat memberi perhatian kepada masyarakat sebagai warga negara bukan pelanggan. Mengutamakan kepentingan umum, mengikutsertakan warga masyarakat berpikir strategis dan bertindak demokratis, memperhatikan norma, nilai, standart yang ada dan menghargai

masyarakat. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan paradigma *New Public Service* hal ini dikarenakan paradigma ini lebih mementingkan kebutuhan masyarakat, dengan pola implementasi *citizen-centered*. Paradigma NPS sangat menjunjung nilai dan hak masyarakat, disini pemerintah sebagai fasilitator, segala bentuk urusan sebagian diserahkan kepada masyarakat, akibatnya masyarakat memiliki peluang yang banyak dalam partisipasi pelaksanaan tata kelola pemerintahan.

2.2 Pelayanan Publik

2.2.1 Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Selain itu, Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Menurut Moenir (2003:16), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Selain itu, Pelayanan publik menurut Sinambela (2008:5) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kegiatan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sementara menurut Agung Kurniawan (2005:5) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

2.2.2 Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Proses kegiatan pelayanan publik terdapat beberapa faktor atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan. Menurut Moenir (2003:8), unsur-unsur tersebut adalah sebagai berikut.

- a. Sistem, prosedur dan metode yaitu didalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan

- b. Personil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur; dalam pelayanan publik aparatur pemerintahan selaku personil pelayanan harus professional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat
- c. Sarana dan prasarana, dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu, tempat parkir yang memadai
- d. Masyarakat sebagai pelanggan, dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilaku.

2.2.3 Kualitas Pelayanan Publik

Pada dasarnya tujuan pelayanan publik adalah untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Kepuasan dari masyarakat merupakan gambaran yang dapat mewujudkan bahwa sebuah layanan merupakan layanan yang berkaitan atau layanan prima yang dapat dilihat dari beberapa faktor. Menurut Sinambela (2008:6) dalam memberikan layanan kepada masyarakat pelayanan publik harus mengandung faktor sebagai berikut.

- a. Transparansi: Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti
- b. Akuntabilitas: Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- c. Kondisional: Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegangan pada prinsip efisiensi dan efektivitas
- d. Partisipatif: Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat
- e. Kesamaan Hak: Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban: Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak

2.2.4 Hambatan Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang berkualitas dapat terwujud apabila sebuah layanan melewati menghadap setiap hambatan yang ada untuk menjadi pelayanan prima, menurut Master dalam Dadang (2005) terdapat beberapa hambatan dalam pengembangan layanan publik sebagai berikut.

- a. Ketiadaan komitmen dari manajemen
- b. Ketiadaan pengetahuan dan kekurangpahaman tentang mempengaruhi kualitas bagi aparatur yang bertugas melayani
- c. Ketidakmampuan aparatur mengubah kultur yang mempengaruhi kualitas manajemen pelayanan pelanggan
- d. Ketidaktepatan perencanaan manajemen kualitas yang dijadikan pedoman dalam pelayanan pelanggan
- e. Pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan belum dioptimalkan
- f. Ketidakmampuan membangun klening organisasi, klening by individual dalam organisasi
- g. Ketidakesesuaian antara struktur organisasi dengan kebutuhan
- h. Ketidacukupan sumber daya dan dana
- i. Ketidaktepatan sistem penghargaan dan balas jasa bagi karyawan
- j. Ketidaktepatan menghadapi prinsip manajemen kualitas kedalam organisasi
- k. Keidaktepatan dalam memberikan perhatian pada pelanggan baik eksternal maupun internal
- l. Ketidak pastioan dalam pemberdayaan dan kerjasama

2.2.5 Jenis Pelayanan Publik

Keputusan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor: 58/Kep/M.Pan/9/2002 tentang pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima sebagai Unit Pelayanan Percontohan. mengelompokan 3 jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut di dasrkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan sebagai berikut.

- a. Pelayanan Administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi

dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokument, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan, IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, Pajak, NTCR, akte kelahiran, dan akte kematian)

- b. Pelayan Barang adalah pelayanan barang yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (Sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunaannya. Misalnya jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih, pelayanan telepon
- c. Pelayanan Jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengopersian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

2.2.6 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Mustofadidjaja (2003:186) mengemukakan beberapa prinsip dalam penyediaan pelayanan pada sektor publik sebagai berikut.

- a. Menetapkan standar pelayanan, artinya standar tidak hanya menyangkut standar atas produk pelayanan, tetapi juga standar prosedur pelayanan berkaitan dengan pemberian pelayanan yang berkualitas. Standar pelayanan akan dapat menunjukkan kinerja pelayanan
- b. Terbuka terhadap segala kritik dan saran maupun keluhan, dan menyediakan seluruh informasi yang diperlukan dalam pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan harus memiliki berbagai instrumen yang memungkinkan masyarakat

pelanggan menyampaikan keluhan, kritik, ataupun saran, serta harus menyediakan berbagai informasi yang diperlukan oleh masyarakat pelanggan secara proaktif

- c. Memperlakukan seluruh masyarakat sebagai pelanggan secara adil. Dalam pemberian barang layanan tertentu, di mana masyarakat pelanggan secara transparan diberikan pilihan, pengertian adil adalah proporsional sesuai dengan tarif yang dibayarkannya
- d. Mempermudah akses kepada seluruh masyarakat pelanggan. Unit-unit pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan harus benar-benar mudah diakses oleh masyarakat
- e. Membenarkan sesuatu hal dalam proses pelayanan ketika hal tersebut menyimpang jika terjadi sesuatu yang menyimpang atau tidak pada tempatnya, setiap jajaran personil pelayanan dari seluruh tingkatan yang mengetahui penyimpangan tersebut harus segera membenarkan sesuai dengan kapasitasnya atau jika tidak dapat menyelesaikan masalah maka wajib menyampaikan kepada atasannya mengenai penyimpangan tersebut
- f. Menggunakan semua sumber yang digunakan untuk melayani masyarakat pelanggan secara efisien dan efektif. Kriteria dasar pelayanan publik adalah efisiensi, efektivitas, serta ekonomis sehingga penggunaan sumber-sumber dalam pelayanan harus memenuhi kriteria ini
- g. Selalu mencari pembaruan dan mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan penyelenggaraan pelayanan harus secara berkelanjutan melakukan pembaruan dan penyempurnaan baik secara responsif sesuai dengan masukan dari masyarakat pelanggan dan penilaian kinerja pelayanan maupun secara proaktif atas kehendak manajemen.

2.2.7 Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi di dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima layanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan

pelayanan, dan menjadi pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan (Hardiyansyah, 2011:28). Menurut Surjadi (2009:69) Standar pelayanan publik harus meliputi sebagai berikut.

a. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. Biaya pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

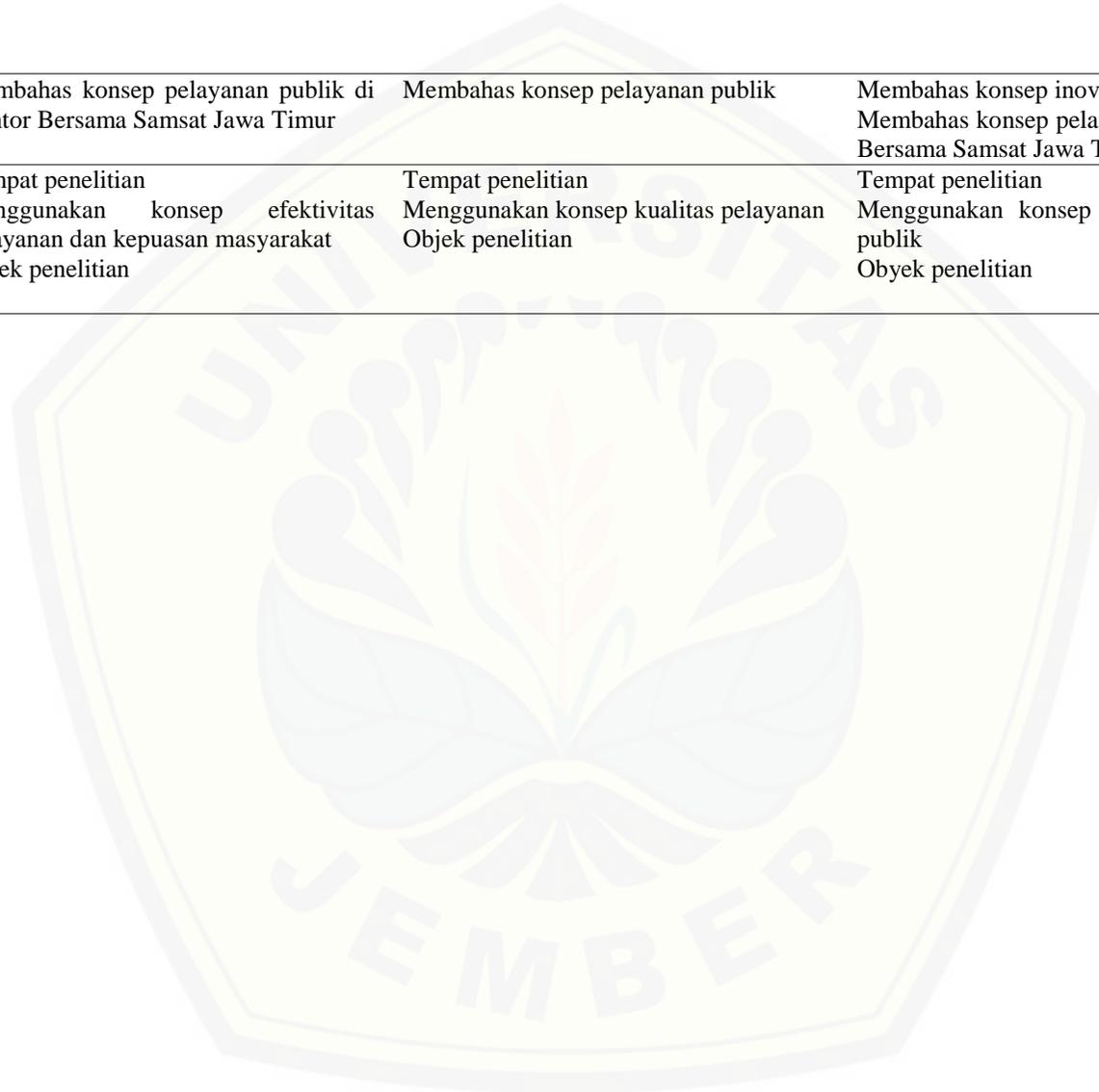
f. Kompetensi petugas pemberi layanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan

2.4 Study terdahul

Judul Penelitian	Efektivitas Dan Kualitas Pelayanan Wajib Pajak Di Samsat Corner Oleh Kepolisian Pada Masyarakat Surabaya	Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping	Efektifitas Pelayanan Publik Oleh Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto Melalui Samsat Link
Tahun Penulisan Lembaga	2014 Citra Kusuma Adi Pramita Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya	2014 Sri Susanti Universitas Negeri Yogyakarta	2008. Ahmad Affandi Universitas Brawijaya
Rumusan Masalah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pada Samsat Corner? 2. Bagaimana efektifitas pada Samsat Corner Surabaya 	Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana efektifitas pelayanan publik melalui Samsat Link yang dilakukan oleh Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto 2. Kendala yang dihadapi oleh Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto dalam pelaksanaan layanan Samsat Link (online) 3. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto dalam rangka peningkatan efektifitas layanan Samsat Link (online) ?
Metode Penelitian	Kualitatif deskriptif	Kualitatif deskriptif	Kualitatif deskriptif
Hasil Penelitian	Beberapa layanan yang diberikan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor, yaitu: Samsat Banking dan Samsat Drive Thru. Dari kedua layanan tersebut maka Samsat Drive Thru yang disukai oleh masyarakat karena lebih cepat pelayanannya, lebih mudah untuk masyarakat yang sibuk kesehariannya. Jadi efektifitas pelayanan terdapat pada Samsat Drive Thru.	Pelaksanaan kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Gamping dilihat dari aspek fasilitas fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy) sudah berjalan dengan cukup baik meskipun masih banyak kekurangan.	penerapan layanan Samsat link ini sangat bergantung dari pemakaian teknologi yang ada serta bahaimana pelaksanaan layanan ini di lapangan. Hambatan yang dihadapi meliputi eksternal dan internal, hambatan internal yang berasal dari dalam instansi pemerintah adalah minimnya biaya operasional dan koordinasi internal Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto yang kurang sinergis. Hambatan dari eksternal yaitu kurangnya partisipasi masyarakat.

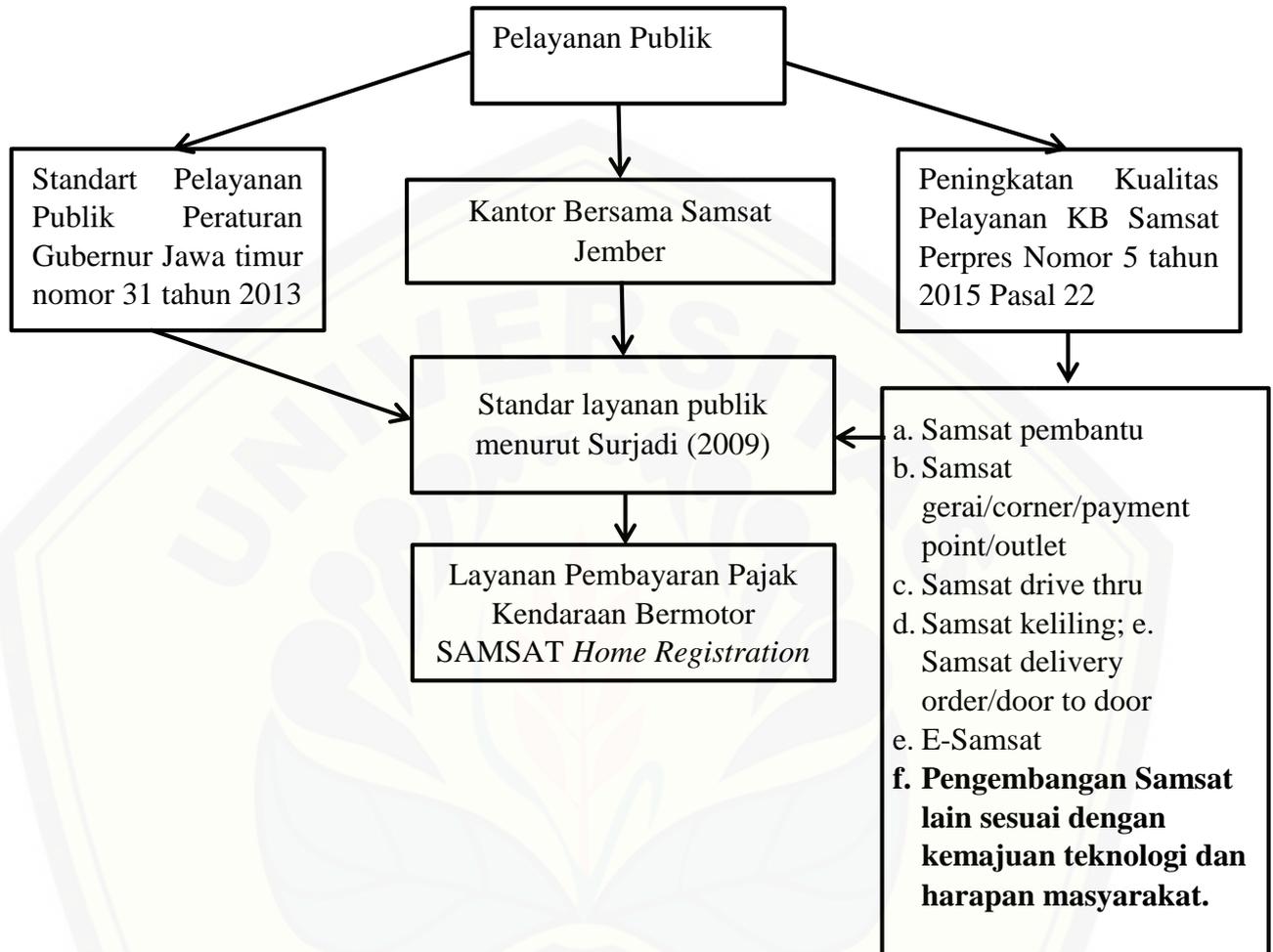
Persamaan Dengan Penelitian	Membahas konsep pelayanan publik di Kantor Bersama Samsat Jawa Timur	Membahas konsep pelayanan publik	Membahas konsep inovasi pelayanan Membahas konsep pelayanan publik di Kantor Bersama Samsat Jawa Timur
Perbedaan Dengan Penelitian	Tempat penelitian Menggunakan konsep efektivitas pelayanan dan kepuasan masyarakat Objek penelitian	Tempat penelitian Menggunakan konsep kualitas pelayanan Objek penelitian	Tempat penelitian Menggunakan konsep Efektivitas pelayanan publik Obyek penelitian



2.4 Kerangka Konseptual

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan standart pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor oleh Kantor Bersama Satuan Administrasi Manunggal Satu Atap Jember Timur. Peneliti juga berusaha menggali faktor pendukung dan penghambat dalam setiap pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang ada. Dengan demikian diharapkan dalam suatu kerangka konseptual sehingga mampu mengarahkan peneliti dalam menemukan jawaban atas permasalahan penelitian yang telah dirumuskan sehingga tujuan penelitian ini dapat tercapai yang pada akhirnya penelitian ini mampu memberikan manfaat teoritis maupun praktis terkait objek dan bahasan penelitian. Kerangka konseptual yang dirangkai oleh peneliti tersaji dalam bagan berikut.

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual



BAB 3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian memiliki beberapa istilah sebagaimana diungkapkan oleh Usman dan Akbar (2009:42) menyebut dengan istilah metodologi penelitian yang berarti suatu pengkajian dalam mempelajari peraturan-peraturan yang terdapat dalam penelitian. Berdasarkan definisi tersebut, dapat dinyatakan bahwa metode penelitian merupakan cara-cara atau langkah-langkah sistematis yang harus dilakukan peneliti dalam proses penelitian atau dapat dikatakan bagaimana seorang peneliti melakukan suatu penelitian berdasarkan kajian yang dilakukan dalam mempelajari peraturan penelitian, sehingga pada penelitian ini komponen yang perlu dikaji dalam metode penelitian sebagai berikut.

- a. Pendekatan penelitian
- b. Tempat dan waktu penelitian
- c. Desain penelitian
- d. Teknik dan alat perolehan data
- e. Teknik menguji keabsahan data
- f. Teknik analisis dan penyajian data

3.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian Penelitian ini menggunakan jenis penelitian dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif menekankan sifat realita yang terbangun secara sosial, hubungan erat antara peneliti dengan subyek yang diteliti, dan tekanan situasi yang membentuk penyelidikan. Menurut Silalahi (2012:38) penelitian kualitatif merupakan penelitian kecenderungan untuk meneliti masalah-masalah yang tidak menyangkut jumlah (kuantitas) melainkan kata-kata atau gambar yang digali secara mendalam. Berdasarkan definisi tersebut, penelitian ini untuk mendeskripsikan standart pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor oleh Kantor Bersama SAMSAT Jember Timur serta mengkaji berdasarkan standart pelayanan publik .

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Ada beberapa dasar dalam memilih lokasi suatu penelitian. Afrizal (2015:128) menyatakan apabila melakukan penelitian studi kasus, peneliti harus menjelaskan alasan mengenai pentingnya lokasi yang dipilih bagi kasus yang akan diteliti. Penelitian ini mengambil tempat penelitian di Kantor Bersama Samsat Jember Timur dengan alasan sebagai berikut.

- a. Pemilihan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di wilayah Kabupaten Jember karena tingginya jumlah tunggakan pajak kendaraan bermotor dibandingkan dengan jumlah kendaraan yang lunas pajak.
- b. Standart layanan Samsat Hore merupakan layanan yang menggunakan sistem jemput bola dengan menggunakan kendaraan sepeda motor sebagai kendaraan untuk mobilisasi petugas.

Waktu penelitian merupakan jangka waktu yang dibutuhkan peneliti dalam melakukan penelitian. Sugiyono (2014:25-26) menyatakan jangka waktu penelitian dapat berlangsung lama bahkan dapat berlangsung pendek jika ditemukan sesuatu dan datanya sudah jenuh, sehingga lamanya penelitian akan bergantung pada keberadaan sumber data, *interest*, dan tujuan penelitian serta tergantung pada cakupan penelitian dan bagaimana peneliti mengatur waktu yang digunakan. Oleh karena itu, jangka waktu yang dibutuhkan peneliti dengan pertimbangan sebagaimana yang diungkapkan oleh Sugiyono terkait standart pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Samsat Hore di Kantor Bersama Samsat Jember Timur berkisar 2 bulan dilakukan pada bulan juni dan juli 2018.

3.3 Desain Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti menetapkan fokus penelitian, informan penelitian, data dan sumber data, serta menilai kualitas data yang digunakan.

3.4.1 Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan faktor penting dalam menentukan batas ruang lingkup penelitian. Fokus dibutuhkan karena penelitian kualitatif tidak berangkat dari hal yang kosong, melainkan didasarkan pada persepsi seseorang terhadap suatu masalah. Hal ini sesuai dengan pendapat Moleong (2013:93) bahwa “masalah

dalam penelitian kualitatif bertumpu pada sesuatu fokus”. Sehingga dengan adanya fokus membuat peneliti tahu persis terkait data apa saja data yang dibutuhkan dan relevan dengan penelitian. Fokus penelitian ini adalah sebagai berikut.

- a. Mengidentifikasi pelaksanaan standart pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui SAMSAT HORE (*Home Registration*)
- b. Mengidentifikasi komponen standart pelayanan SAMSAT HORE (*Home Registration*)

3.4.2 Data dan sumber data

Data memegang peranan penting dalam penelitian. Tanpa adanya data yang tersedia, sebuah penelitian tidak dapat dilaksanakan. Hal ini karena data yang lengkap dan valid berfungsi sebagai sumber informasi mengenai teori maupun objek dan bahasan penelitian yang disajikan, dianalisis dan diuji keabsahannya sehingga mampu menjawab masalah penelitian. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif yang menurut Silalahi (2012:284) data kualitatif adalah data yang dalam bentuk bukan angka. Miles dan Huberman dalam Silalahi (2012:284) menjelaskan, Data kualitatif merupakan sumber dari deskripsi yang luas dan kukuh, serta memuat penjelasan tentang proses-proses yang terjadi dalam lingkup setempat.

Pengertian sumber data Menurut Silalahi (2012:289) sumber data primer merupakan objek atau dokumen original yang diperoleh dari pelaku yang disebut *first hand information* dan sumber data sekunder dijelaskan sebagai objek atau data yang diperoleh dari tangan kedua atau dari sumber-sumber lain yang telah tersedia sebelum penelitian dilakukan. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis sumber data sebagai berikut.

a. Data Primer

Sumber data primer yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data yang diperoleh peneliti secara langsung terkait dengan masalah yang dikaji yaitu tentang standart pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor oleh Kantor Bersama SAMSAT Jember dari hasil observasi atau pengamatan lapangan

secara langsung, dokumentasi dan wawancara. Rincian data primer yang peneliti dapatkan sebagai berikut.

Tabel 3. 1 Hasil Data Primer Penelitian

Sumber Data			Data Primer
Kepala UPT Pendapatan Provinsi Jawa Jember	Badan Daerah Timur		- Sejarah Munculnya Layanan SAMSAT HORE (<i>Home Registratition</i>) - Sistem Layanan SAMSAT HORE (<i>Home Registratition</i>) - Penjelasan mengenai struktur organisasi dan alur pertanggung jawaban di Kantor Bersama SAMSAT Jember
ADPEL Jember Timur	Kb Samsat		- Penjelasan mengenai layanan SAMSAT - Sejarah Munculnya Layanan SAMSAT HORE (<i>Home Registration</i>) - Alur sistematis pelayanan SAMSAT HORE (<i>Home Registration</i>) - Dampak adanya layanan SAMSAT HORE (<i>Home Registration</i>)
OPDAT Jember Timur	Kb Samsat		- Penjelasan mengenai layanan SAMSAT - Sejarah Munculnya Layanan SAMSAT HORE (<i>Home Registration</i>) - Alur sistematis pelayanan SAMSAT HORE (<i>Home Registration</i>) - Dampak adanya layanan SAMSAT HORE (<i>Home Registration</i>)
Baur STNK			- Penjelasan mengenai layanan SAMSAT - Sejarah Munculnya Layanan SAMSAT HORE (<i>Home Registration</i>) - Alur sistematis pelayanan SAMSAT HORE (<i>Home Registration</i>) - Dampak adanya layanan SAMSAT HORE (<i>Home Registration</i>)
petugas Entry data dan Operator Samsat Hore			- Penjelasan mengenai layanan SAMSAT - Proses layanan SAMSAT HORE (<i>Home Registration</i>) - Kendala yang dihadapi dalam layanan SAMSAT HORE (<i>Home Registration</i>) - Respon masyarakat dengan layanan SAMSAT HORE (<i>Home Registration</i>)

b. Data Sekunder

Sumber data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini didapat peneliti dari hasil studi literatur dan dokumentasi. Data sekunder berfungsi untuk memperkuat data yang didapatkan dari proses wawancara atau data primer. Sehingga data sekunder diharapkan dapat membantu mengungkap informasi

yang dibutuhkan. data sekunder yang didapatkan selama proses penelitian adalah sebagai berikut.

Tabel 3. 2 Hasil Data sekunder Penelitian

Sumber data	Data Sekunder
Kepala UPT Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Jember	- Booklet Profil Kantor Bersama Samsat Teratai
OPDAT Kb Samsat Jember Timur	- Data jumlah obyek pajak kendaraan bermotor wilayah Jember Timur 2014-2017 - Data jumlah obyek pajak kendaraan bermotor lunas pajak wilayah Jember timur 2014-2017 - Data jumlah penerimaan pajak kendaraan bermotor wilayah Jember timur 2014-2017 - Data jumlah pengguna layanan SAMSAT HORE (<i>Home Registration</i>) - Booklet Layanan SAMSAT HORE (<i>Home Registration</i>)

3.4.3 Penentuan Informan Penelitian

Istilah Informan muncul sebagai pemberi informasi yang terkait mengenai topik penelitian. Moleong (2013:132) mendefinisikan informan sebagai orang yang mampu memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan metode purposive sampling. Pengertian purposive sampling menurut Sugiyono (2014:85) adalah “teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu”. Penetapan informan penelitian perlu ada pertimbangan dan kriteria tertentu agar informasi yang didapatkan sesuai dengan apa yang sedang diteliti. Menurut Faisal dalam Sugiyono (2014:221) seorang informan dalam penelitian harus memiliki ciri-ciri sebagai berikut.

- a. mampu memahami masalah penelitian tidak hanya sekedar mengetahui melainkan lebih secara enkulturasi atau penghayatan;
- b. berkecimpung dalam masalah yang sedang diteliti;

- c. memiliki waktu yang memadai untuk diwawancarai; dan
- d. mampu memberikan informasi secara objektif dan mampu mengendalikan sifat subjektivitasnya atas masalah yang diteliti.

Berdasarkan definisi informan dan melihat situasi sosial di atas, peneliti menentukan sejumlah informan yang dinilai peneliti memenuhi kriteria atau ciri-ciri sebagai informan yang dapat dimintai informasi terkait penerapan standart pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor oleh Kantor Bersama SAMSAT Jember Timur sebagai berikut.

Tabel 3. 3 Data Informan Penelitian dan Jabatannya

Sumber Data	Data Primer
Nurbaiti Isnaini, SE,M.AKS	Kepala UPT Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Jember
Eko Hambriyanto, S.Sos	ADPEL Kb Samsat Jember Timur
Agil Rustiawan, S.E	OPDAT Kb Samsat Jember Timur
Edy Setyo Hidayanto	Baur STNK
M. Raya Angga P.A, S.Psi	petugas Entry data dan Operator Samsat Hore

3.4 Teknik dan Alat Pengumpulan Data

Teknik dan alat pengumpulan data secara umum ada empat macam teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dokumentasi, dan gabungan/triangulasi. Dalam penelitian kualitatif pengukuran data dilakukan secara *natural setting* (kondisi yang alamiah), sumber primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi peserta, wawancara mendalam. Alat perolehan data berupa alat perekam, kuesioner, alat ukur proses, pedoman wawancara, foto, dan lain lain. Teknik dan alat pengumpulan digunakan dalam penelitian untuk menggali data-data relevan yang dibutuhkan dalam penelitian. Sesuai dengan definisi dan keterangan mengenai teknik pengumpulan tersebut, peneliti dalam penelitian ini menggunakan teknik penelitian yang akan dijabarkan, yaitu; (1) Observasi; (2) Dokumentasi; dan (3) Wawancara.

3.4.1 Observasi

Menurut Usman dan Akbar (2009:52) observasi merupakan usaha peneliti untuk mengamati dan mencatat secara sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Penggunaan teknik observasi membutuhkan kecermatan dan daya ingat yang kuat dalam pengamatan sehingga diperoleh data-data yang relevan. Untuk membantu teknik observasi ini Usman dan Akbar (2009:54) menyebutkan diperlukannya alat bantu observasi yaitu daftar riwayat kelakuan, catatan berkala, daftar catatan, alat elektronik seperti kamera dan alat perekam. Jenis-jenis teknik observasi menurut Usman dan Akbar (2009:54) terdiri dari tiga yaitu:

- a. Partisipasi atau lawannya nonpartisipasi;
- b. Sistematis atau lawannya nonsistematis; dan
- c. Eksperimental atau lawannya noneksperimental.

Penelitian ini menggunakan teknik observasi non-partisipasi sistematis. Pengertian teknik observasi non-partisipasi menurut Usman dan Akbar (2009:54) merupakan teknik observasi yang *observer* tidak terlibat langsung dengan objek yang diteliti. Peneliti dalam penelitian ini mengamati secara langsung dan membuat kerangka observasi terlebih dahulu untuk mengamati bagaimana penerapan standart pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor oleh Kantor Bersama SAMSAT Jember Timur.

3.4.2 Dokumentasi

Dokumentasi menurut Usman dan Akbar (2009:69) merupakan teknik untuk memperoleh data yang berasal dari dokumen-dokumen. Data yang diambil menggunakan teknik dokumetasi biasanya berbentuk data sekunder. Manfaat penggunaan dokumen dalam penelitian menurut Moleong (2013:217) adalah untuk menguji, menafsirkan dan bahkan untuk meramalkan. Guba dan Lincoln dalam Moleong (2013:217) menyebutkan bahwa dokumen diperlukan dalam penelitian karena alasan-alasan yang dapat dipertanggungjawabkan berikut ini.

- a. Dokumen merupakan sumber data yang stabil, kaya dan mendorong;
- b. Berguna sebagai suatu bukti untuk penelitian; dan

- c. Sesuai dengan penelitian kualitatif karena sifatnya yang alamiah, sesuai dengan konteks, lahir dan berada dalam konteks.

Penelitian ini membutuhkan beberapa dokumen yang relevan dengan masalah penelitian untuk mendukung data-data yang diperoleh dari teknik penelitian lainnya. Data yang diambil dengan teknik dokumentasi dalam penelitian ini terdiri dari sebagai berikut.

1. Data obyek pajak kendaraan bermotor di wilayah Samsat Jember Timur yang sudah penul.
2. Data obyek pajak kendaraan bermotor di wilayah Samsat Jember Timur yang belum dan sudah penul.
3. Data realisasi pajak kendaraan bermotor di wilayah Samsat Jember Timur.
4. Data obyek pajak kendaraan bermotor yang membayar melalui Samsat Hore.
5. Alur proses layanan Samsat Hore.

3.4.3 Wawancara

Menurut Silalahi (2012:312) wawancara merupakan suatu metode pengumpulan data berupa percakapan yang berlangsung secara sistematis dan terorganisasi yang dilakukan oleh peneliti sebagai pewawancara (*interviewer*) dengan seseorang atau sejumlah orang sebagai responden atau yang diwawancarai (*interview*) untuk mendapatkan sejumlah informasi terkait masalah yang diteliti. Menurut Usman dan Akbar (2009:55) manfaat penggunaan wawancara dalam sebuah penelitian adalah untuk mendapatkan data primer atau data dari tangan pertama yang paham mengenai masalah yang diteliti, data yang diperoleh dari wawancara berupa penjelasan mendalam terkait masalah yang diteliti sekaligus sebagai pelengkap teknik pengumpulan data lainnya serta untuk menguji data yang diperoleh dari teknik pengumpulan data lainnya. Pelaksanaan wawancara membutuhkan alat bantu untuk menunjang proses dan hasil data yang diperoleh dari wawancara seperti draf wawancara, buku catatan, alat perekam dan kamera untuk mendokumentasikan proses dan hasil wawancara. Wawancara dilakukan kepada informan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti yaitu pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor sebagai berikut.

- a. Kepala UPT Badan Pendapatan Provinsi Jawa Timur Jember.
- b. Adpel Kantor Bersama Samsat Jember Timur.
- c. Operator data Kantor Bersama Samsat Jember Timur.
- d. Baur STNK Kantor Bersama Samsat Jember Timur.
- e. Petugas entry data dan operator Samsat Hore Kantor Bersama Samsat Jember Timur.
- f. Masyarakat pengguna layanan Samsat Hore

3.5 Teknik Menguji Keabsahan Data

Menguji keabsahan data merupakan langkah yang tidak bisa dipisahkan dari penelitian kualitatif. Hal ini karena keabsahan data merupakan alat untuk membuktikan keilmiahannya suatu penelitian kualitatif. Seperti yang dikemukakan Moleong (2013:320) bahwa pemeriksaan terhadap keabsahan data menjadi bukti bahwa penelitian kualitatif tersebut ilmiah dan dapat dipertanggungjawabkan dari segala segi. Berbagai teknik pemeriksaan keabsahan data yang harus peneliti pelajari untuk membuktikan dan mempertanggungjawabkan hasil penelitiannya terdiri dari beberapa teknik pemeriksaan keabsahan data sebagai berikut.

Tabel 3. 4 Tabel teknik pemeriksaan keabsahan data

Kriteria	Teknik Pemeriksaan
<i>Kredibilitas</i> (derajat kepercayaan)	Perpanjangan keikut-sertaan Ketekunan pengamatan Triangulasi Pengecekan sejawat Kecukupan referensial Kajian kasus negatif Pengecekan anggota
<i>Transfeability</i> (keteralihan)	Uraian rinci
<i>Audibility</i> (Kebergantungan)	Audit kebergantungan
<i>Confirmability</i> (Kepastian)	Audit kepastian

Sumber: Moleong (2013:327)

Berdasarkan teknik-teknik pemeriksaan keabsahan data di atas, penelitian ini menggunakan teknik pemeriksaan Triangulasi. Menurut Moleong (2013:332) triangulasi merupakan teknik menguji keabsahan data menggunakan perbandingan antara data yang diperoleh dengan sumber, metode, dan teori. Triangulasi berfungsi untuk menyamakan berbagai pandangan terhadap data yang diperoleh melalui cara seperti yang dikemukakan Moleong (2013:332) sebagai berikut.

- a. Mengajukan berbagai macam variasi pertanyaan
- b. Mengecek dengan berbagai sumber data
- c. Memanfaatkan berbagai metode agar pengecekan kepercayaan data dapat dilakukan

Triangulasi dilakukan selama proses pengumpulan data dan analisis data sampai peneliti yakin bahwa data sudah bersifat bulat tidak ada perbedaan-perbedaan. Sehingga sesuatu akan dianggap benar apabila mewakili kebenaran orang banyak dari hasil perbandingan antara setiap data yang diperoleh. Teknik triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu berdasarkan sumber data dan metode. Triangulasi sumber data dilakukan dengan mencari kebenaran dari informasi yang diungkapkan oleh satu informan dengan yang lainnya. Sedangkan triangulasi metode dilakukan dengan cara mencocokkan antara data hasil wawancara dengan data yang didapat dari hasil observasi atau dokumentasi. Hasil informasi yang diuji dengan teknik triangulasi adalah sebagai berikut.

Uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data dapat dilakukan peneliti dengan memilih jenis-jenis triangulasi yang ada. Menurut Sugiyono (2014:257) menyebutkan adanya triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data dan triangulasi waktu dengan penjelasan sebagai berikut.

- a. Triangulasi sumber

Uji kredibilitas data dengan cara mengecek data yang diperoleh dari beberapa sumber. Misalnya melakukan pengumpulan dan pengujian data yang telah diperoleh dilakukan ke bawahan yang dipimpin, ke atasan yang menugasi dan ke teman kerja yang merupakan kelompok kerja sama.

- b. Triangulasi teknik

Uji kredibilitas data dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data yang diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi dan dokumentasi.

- c. Triangulasi waktu

Uji kredibilitas data dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi, atau teknik lain dalam waktu dan situasi yang

berbeda. Berdasarkan beberapa penjelasan di atas, secara keseluruhan dalam penelitian ini, peneliti memilih jenis triangulasi sumber, yakni mengecek data pada beberapa sumber atau informan yang telah ditetapkan.

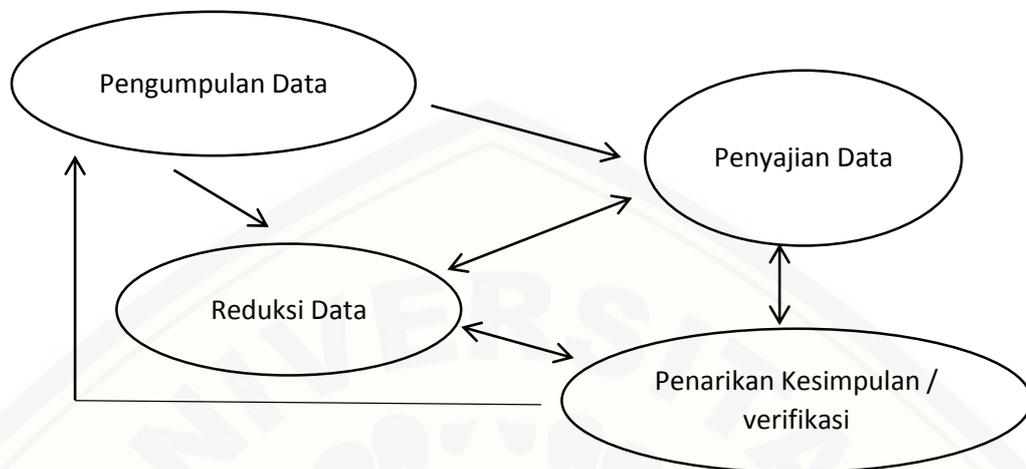
Tabel 3. 5 Daftar Informasi Penelitian yang Telah Diuji

Informasi yang dibutuhkan	Teknik Triangulasi	Gambaran Hasil
Gambaran pelaksanaan Standart Pelayanan SAMSAT HORE (<i>Home Registration</i>)	Triangulasi Sumber	Standart pelayanan SAMSAT HORE (<i>Home Registration</i>) berjalan dengan baik
Perbedaan sesudah dan sebelum adanya standart layanan	Triangulasi sumber	Layanan memiliki beberapa perbedaan konsep dengan layanan sebelumnya

Sumber: diolah peneliti, 2018

3.6 Teknik Penyajian dan Analisis Data

Data-data yang diperlukan telah diperoleh dari proses pengumpulan data selanjutnya dianalisis untuk mengetahui esensi dari data tersebut terkait masalah yang diteliti. Teknik penyajian (*display*) menurut Usman dan Akbar (2009:85) data merupakan kegiatan penyajian data dalam bentuk matriks, *network*, *chart* atau grafik dan sebagainya dalam usaha untuk memberikan sajian singkat dan menarik terkait data namun tetap dapat memberikan gambaran keseluruhan data tersebut. Secara umum teknik analisis data dapat dibedakan menjadi dua yaitu analisis data kuantitatif dan analisis data kualitatif. Penggolongan teknis analisis data ini dilakukan berdasarkan data yang menjadi bahan analisis dalam penelitian.

Gambar 3. 1 Komponen analisis data kualitatif

Sumber: Miles dan Huberman dalam Silalahi (2012:340)

Memperhatikan definisi mengenai teknis analisis data diatas, penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif sesuai dengan jenis data yang digunakan yaitu data kualitatif. Menurut Miles dan Huberman dalam Silalahi (2012:339) kegiatan analisis data kualitatif terdiri dari tiga kegiatan yang membentuk siklus dan dilaksanakan secara bersamaan, empat alur tersebut terdiri dari pengambilan data reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Proses siklus analisis data kualitatif ini berlangsung dari sebelum pengumpulan data, selama pengumpulan data hingga sesudah pengumpulan dalam bentuk yang sejajar untuk membangun wawasan yang mendalam terkait masalah yang diteliti.

3.6.1 Reduksi Data

Reduksi data merupakan salah satu kegiatan dalam siklus analisis data kualitatif yang dilakukan secara terus menerus dari proses pengumpulan data hingga setelah selesai pengumpulan data atau sampai laporan akhir penelitian telah tersusun lengkap. Menurut Silalahi (2012:340) reduksi data adalah bentuk analisis data dengan cara menyederhanakan, mengabstraksikan, menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data sedemikian rupa untuk mendapatkan kesimpulan-kesimpulan atas data yang direduksi tersebut. Data yang direduksi yaitu data yang

berkaitan dengan standart layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Samsat Hore.

3.6.2 Penyajian Data

Penyajian data menurut Silalahi (2012:340) merupakan kegiatan dalam proses analisis data yang ditempuh untuk memahami data data yang disajikan sehingga peneliti dapat mengambil tidakan atau melakukan penarikan kesimpulan atas data yang disajikan tersebut. penyajian data kualitatif dapat dilakukan dengan menggunakan teks naratif, matriks, grafik, jaringan, bagan. Penyajian data tersebut dilakukan untuk mempermudah peneliti untuk memahami esensi atau abstraksi dari data yang diperoleh sehingga peneliti dapat melakukan tindakan atau melakukan penarikan kesimpulan atas data yang disajikan tersebut. Penyajian data dari hasil penelitian ini adalah dengan menggunakan teks naratif dan bagan yang terletak di Bab 4 Pembahasan. Dengan menggunakan teks naratif dan bagan bertujuan untuk memudahkan peneliti dalam mendeskripsikan hasil penelitian.

3.6.3 Penarikan Kesimpulan

Tahapan akhir dari proses analisis data adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Menurut Silalahi (2012:341) pada saat peneliti melakukan proses pengumpulan data, peneliti tersebut mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat dan proporsi untuk menarik kesimpulan awal yang mula-mula tidak begitu jelas atau terperinci namun kemudian terus kian mengikat menjadi lebih terperinci. Kejelasan kesimpulan penelitian yang diambil oleh peneliti sangat tergantung pada kecakapan peneliti dalam mengumpulkan catatan-catatan lapangan, pengkodean data, pencarian data ulang untuk memenuhi informasi yang dibutuhkan. Hasil kesimpulan ini menjawab pertanyaan penelitian dan membuktikan asumsi awal yang dibangun peneliti terkait masalah yang ditelitinya. Adapun kesimpulan yang didapatkan dalam penelitian ini terdapat 6 poin terkait Menurut Surjadi (2009:69) Standar pelayanan publik harus meliputi sebagai berikut Prosedur pelayanan, Waktu penyelesaian, Biaya pelayanan, Produk pelayanan, Sarana dan prasarana, Kompetensi petugas pemberi layanan. Yang lebih

lengkapnya peneliti sajikan pada BAB 5 Penutup. Kesimpulan tersebut merupakan jawaban atas rumusan masalah dalam penelitian ini.



BAB 5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penyajian hasil dan analisis atas data yang terkumpul dapat disimpulkan bahwa layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dalam Samsat Hore di Kantor Bersama Samsat Jember Timur telah sesuai dengan standart pelayanan publik Menurut Surjadi (2009:69) Standar pelayanan publik harus meliputi sebagai berikut.

a. Prosedur pelayanan

Layanan pembayaran pemabayaran pajak kendaraan bermotor melalui Samsat Hore memiliki dua metode layanan yaitu metode jemput bola dan tunggu ditempat.

- 1) Dalam metode jemput bola layanan Samsat Hore tidak memeberikan kemudahan kepada wajib pajak karena wajib pajak di haruskan menelpon call center Samsat Hore terlebih dahulu dengan memberikan informasi kendaraan dan alamat wajib pajak, kemudian untuk dapat menggunakan layanan ini masyarakat atau wajib pajak juga harus memenuhi persyaratan yang telah ditentukan terlebih dahulu yaitu wajib pajak berlokasi sesuai dengan wilayah kerja layanan Samsat Hore, dan memiliki minimal tiga buah kendaraan bermotor yang akan dibayarkan pajaknya. Kebanyakan pengguna layanan Samsat Hore dengan metode jemput bola adalah instansi atau kantor yang memiliki kendaraan yang bulan pembayaran pajaknya berdekatan. Oleh karena itu layanan ini justru tidak memberikan kemudahan bagi wajib pajak khususnya perorangan.
- 2) Selanjutnya untuk layanan dengan metode tunggu ditempat layanan Samsat Hore mampu memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor hal ini dikarenakan Samsat Hore memiliki jadwal yang berlokasi di tiga tempat yaitu Senin-Selasa di Polsek Arjasa, Rabu-Kamis didepan Matahari mall, dan Jumat-Sabtu di

perempatan Pasar Tanjung. Pengguna layanan Samsat Hore dengan metode ini lebih diminati oleh oleh para wajib pajak karena lokasinya yang strategis ditempat keramaian. Selain itu tidak ada persyaratan khusus untuk mendapatkan layanan tersebut.

b. Waktu penyelesaian

Layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan menggunakan layanan Samsat Hore proses pembayaran pajak kendaraan bermotor dapat berlangsung selama 5 menit dengan menggunakan metode tunggu ditempat dan wajib pajak datang kelokasi layanan. Sementara dengan menggunakan metode jemput bola proses layanan dapat berlangsung lebih cepat karena tidak ada waktu yang digunakan untuk datang ke lokasi Samsat Hore dan wajib pajak bisa menggunakan waktu yang ada untuk melakukan aktivitas lain. namun waktu untuk mendapatkan layanan akan relatif lebih lama karena wajib pajak harus menunggu petugas Samsat Hore datang ke lokasi wajib pajak terlebih dahulu. Dibandingkan dengan waktu pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan Samsat Keliling, Loker, maupun *Payment Point*, Layanan Samsat Hore lebih cepat dalam proses layanan hal ini dikarenakan proses pembayaran dilakukan secara perorangan (*one by one*) sehingga lebih menghemat waktu layanan.

c. Biaya pelayanan

Samsat yang merupakan lembaga non profit, dimana lembaga ini tidak berorientasi pada hasil atau keuntungan semata namun berorientasi pada kepuasan masyarakat. hal tersebut yang saat ini dilakukan oleh Kantor Bersama Samsat Jember dimana dengan adanya peningkatan standart pelayanan khususnya dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Samsat Hore tidak ada biaya tambahan yang dibebankan kepada wajib pajak untuk mendapatkan layanan Samsat Hore. Biaya yang harus dikeluarkan oleh wajib pajak hanya sebatas nominal pajak kendaraan bermotor yang tertera di struk pajak dan biaya transportasi untuk datang kelokasi layanan Samsat Hore. Sehingga dari segi biaya pelayanan Samsat Hore lebih murah, selain itu lokasi yang berada ditempat strategis membuat

masyarakat mudah untuk menjangkau khususnya wajib pajak di sekitar wilayah tersebut

d. Produk pelayanan

layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Samsat Hore terbagi menjadi dua prosedur yaitu jemput bola dan tunggu ditempat yang dilaksanakan atau dioperasikan setiap hari kerja layanan Samsat dengan memperhatikan jadwal layanan yang telah dibuat. Dimana layanan Samsat Hore dilaksanakan pada hari senin dan Selasa di Polsek Arjasa, hari Rabu dan Kamis di depan Matahari *store*, kemudian pada hari Jumat dan Sabtu diperempatan pasar Tanjung pada pukul 08.00 WIB sampai pukul 13.00 WIB.

Namun pelaksanaan layanan Samsat Hore masih memiliki kekurangan dimana layanan ini dilaksanakan belum sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan dimana jam keberangkatan layanan Samsat Hore yang masih sering molor dari jam yang telah ditentukan yaitu pukul 08.00 WIB. Dimana layanan ini biasa keberangkatan molor hingga 30 menit hingga 1 jam. Hal ini disebabkan karena petugas layanan Samsat Hore merupakan petugas yang juga memiliki tugas di dalam kantor. Sehingga jam layanan menjadi sedikit terganggu dengan adanya hal tersebut. Selain itu hal tersebut juga mengakibatkan proses layanan menjadi cenderung lebih singkat yaitu hanya 5 jam pelayanan saja. Namun, tidak dapat dipungkiri bahwa adanya layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Samsat Hore ini memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor yang dimiliki. Sarana dan prasarana

e. Kompetensi petugas pemberi layanan

Kompetensi dari petugas pemberi layanan menjadi hal yang harus diperhatikan mengingat petugas tersebut memiliki tugas yang berkaitan dan berhubungan langsung dengan masyarakat atau wajib pajak. Sehingga petugas tersebut harus mampu memberikan pelayanan yang ada secara baik dan tepat kepada masyarakat. Oleh karena itu diperlukan pelatihan khusus bagi petugas layanan Samsat Hore guna menjalankan layanan tersebut.

Peningkatan kompetensi petugas melalui pelatihan penggunaan aplikasi layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor tersebut diberikan kepada para

petugas yang bertugas sebagai petugas layanan Samsat Hore. Mengingat aplikasi atau software tersebut di aplikasikan di luar ruangan kantor dan di letakkan diatas kendaraan bermotor roda dua sehingga memerlukan pemahan khus bagi petugas dalam proses aplikasinya yang berbeda dengan penggunaan di dalam ruangan. Selain itu petugas yang bertugas sebagai pemberi layanan dalam layanan Samsat Hore merupakan petugas dengan usia yang lebih muda mengingat proses pengoperasiannya yang tidak mudah sehingga dengan cara pemilihan petugas tersebut akan mendapatkan petugas dengan kompetensi yang sesuai.

5.2 Saran

Dari kesimpulan diatas, dapat diketahui gambaran pelaksanaan standart pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui SAMSAT Hore oleh Kantor Bersama Samsar Jember, serta faktor pendukung dan faktor penghambat layanan. Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan tersebut, penulis mencoba memberikan beberapa saran sebagai upaya meminimalisir hambatan atau kendala dalam rangka mengembangkan pelaksanaan standart pelayanan publik yang lebih baik dan maksimal. Adapun beberapa saran yang dapat penulis berikan yaitu sebagai berikut.

1. Penyampaian informasi kepada wajib pajak harus dilaksanakan secara berkelanjutan dan terus ditingkatkan agar semakin banyak masyarakat yang mengetahui layanan terbaru SAMSAT sehingga partisipasi masyarakat dalam menggunakan layanan ini semakin meningkat. Karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya pelayanan SAMSAT Hore
2. Persyaratan minimal obyek pajak yang dapat dilayani perlu dikurangi atau ditiadakan, karena wajib pajak perorangan akan kesulitan untuk mendapatkan obyek pajak dengan waktu pembayaran pajaknya berdekatan. Sehingga tidak hanya wajib pajak atas nama instansi saja yang lebih diutamakan.
3. Penambahan Sumber daya manusia atau petugas SAMSAT perlu di tambah agar pelaksanaan layanan seperti SAMSAT Hore tidak menggunakan petugas yang telah memiliki pekerjaan dan tanggung jawab lain sehingga tidak mengganggu proses layanan.

4. Jumlah unit pelayanan SAMSAT Hore perlu ditambah agar jangkauan wilayah layanan ini tidak hanya diwilayah kota saja. Sehingga wilayah wilayah lain yang memiliki potensi obyek pajak yang besar juga bisa dilayani dengan cara yang sama.



DAFTAR PUSTAKA**Buku**

- Afrizal. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif (Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif Dalam Berbagai Disiplin Ilmu)*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Agung, Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Kesit, Bambang Prakoso. 2004. *Pajak dan Retribusi Daerah*. Yogyakarta : UII Press.
- Juliantara, Dadang. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayan Publik*. Jogjakarta: Pembaruan.
- Keban, Yeremias T. 2014. *Enam Dimensi Strategis Admiistrasi Publik Konsep Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media
- Moenir, 2003. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muluk, Khairul. 2008. *Knowlodge Management: Kunci Sukse Inovasi Pemerintah Daerah*. Malang. Bayumedia Publishing.
- Mustaqim. 2008. *Pajak Daerah dalam Transisi Otonomi Daerah*. Yogyakarta :UII PRESS.
- Mustopadidjaja AR,. 2003. *Manajemen Proses Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi Dan Evaluasi Kinerja*, LAN RI Jakarta: Duta Pertiwi Foundation.
- Silalahi, Ulber. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Revika Aditama.
- Sinambela, Litjen P. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmadi. 2016. *Inovasi dan Kewirausahaan (Edisi Paradigma Baru Kewirausahaan)*. Bandung. Humaniora Utama Press.
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publk*. Reflika Aditama. Bandung.

Suryani, Tatik, 2008. *Perilaku Konsumen: Implikasi Pada Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sutarno. 2012. *Serba-Serbi Manajemen Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.hal 132

Thoha, Mifta. 2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Alfabeta.

Usman, Husaini. Akbar, Purnomo S. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Wibowo. 2006. *Manajemen Perubahan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Buku Terbitan Lembaga

Lembaga Administrasi Negara. 2014. *Handbook Inovasi Administrasi Negara*. Jakarta: Pusat INTAN-DIAN-LAN.

Nawawi, Hadari. 1998. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Suwarno, Yogi dan Ikhsan, M. 2006. *Standar Pelayanan Publik di Daerah*. Manajemen Pemerintah Daerah. PKKOD-LAN.

Badan Perencanaan Pembangunan daerah Pemerintah Provinsi Jawa Timur. 2017. *Data Dinamis Provinsi Jawa Timur Triwulan I-2017*. Jawa Timur.

Ombudsman Republik Indonesia. 2016. *Laporan Tahunan 2015*. Jakarta Selatan.

Jurnal Ilmiah

Hilda, Nurul. 2014. *Strategi Inovasi Layanan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II*. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, Vol.2, No.1.

Ulfa, E. F., & Meirinawati, M. (2016). *Inovasi Layanan Samsat Walk Thru Sebagai Wujud Pelayanan Prima di Kantor Bersama Samsat Mojokerto*. Publika,

Mustofa, Z., Niswah, F., & Ap, M. (2017). *Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Samsat Mini (Samin) Di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bojonegoro*. Publika, 5(1).

Undang-Undang

Keputusan Menteri Pendayagunaan Administrasi Negara Nomor 63 Tahun 2003

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah

Peraturan Daerah Jawa Timur no 08 tahun 2011 tentang pelayanan publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RB No.31 Tahun 2014

Internet

Jatim, Regident. *Profil KB Samsat Teratai Polres Jember.* (<https://regidentjatim.wordpress.com/open-goverment-indonesia/SAMSAT-jember/>)



LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara Kantor Bersama SAMSAT Jember

Topik : Gambaran Umum Layanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor
SAMSAT HORE

Subtopik :

- a) Konsep pelayanan publik
- b) Sejarah munculnya Layanan SAMSAT HORE
- c) Konsep Layanan SAMSAT HORE
- d) Pelaksanaan dan pengembangan layanan SAMSAT HORE

Pertanyaan:

- 1) Apa pengertian pelayanan yang baik?
- 2) Apa yang Samsat Jember lakukan untuk menjaga kualitas layanannya?
- 3) Bagaimana awal terbentuknya inovasi layanan SAMSAT HORE?
- 4) Bagaimana pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor sebelum adanya SAMSAT HORE?
- 5) Bagaimana alur yang dilakukan Samsat Jember untuk menjalankan layanan SAMSAT HORE?
- 6) Apakah ada kendala atau hambatan dalam pelaksanaan layanan?
- 7) Bagaimana proses layanan sebelum dan sesudah ada layanan?
- 8) Bagaimana konsep pengembangan layanan SAMSAT HORE kedepannya?

Lampiran 2 Pedoman Wawancara Kantor Bersama SAMSAT Jember

Topik : Faktor Pendukung dan penghambat dalam pengembangan Pelayanan SAMSAT HORE

Subtopik :

- a) Element *Support* dalam pengembangan layanan SAMSAT HORE
- b) Element *Capacity* dalam pengembangan layanan SAMSAT HORE
- c) Element *Value* dalam pengembangan layanan SAMSAT HORE

Support

- 1) Kesepakatan
 - Sejauh mana dukungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur terhadap adanya pelayanan SAMSAT HORE, termasuk dengan pengembangannya?
 - Bagaimana dengan dukungan dari Polda ataupun Polri?
 - Apakah ada kesepakatan-kesepakatan dalam menerapkan SAMSAT HORE?
- 2) Sosialisasi
 - Apakah layanan disosialisasikan secara merata, kontiyu, dan konsisten serta menyeluruh di seluruh kalangan?
 - Bagaimana bentuk sosialisasi yang dilakukan oleh SAMSAT Jember dalam memperkenalkan SAMSAT HORE ini kepada masyarakat?
 - Serta bagaimana tanggapan dari masyarakat?
- 3) Kontinuitas
 - Bagaimana keberlanjutan dari penerapan layanan SAMSAT HORE di Kabupaten Jember mencakup perencanaan pengembangannya ke depan?

Capacity

- A. Sumber Daya Finansial
 - Bagaimana anggaran atau pembiayaan dalam penerapan dan pengembangan layanan ini?

B. Infrastruktur teknologi informasi

- Bagaimana ketersediaan infrastruktur TI di Kantor Bersama SAMSAT yang dibutuhkan dalam penerapan Layanan SAMSAT HORE ?
- Bagaimana kelengkapan fasilitas yang menunjang pelaksanaan layanan tersebut di Kantor Bersama SAMSAT?

C. Sumber Daya Manusia (SDM)

- Bagaimana ketersediaan SDM yang memiliki kompetensi dan keahlian di bidang TI untuk mengelolanya?
- Bagaimana dengan personil atau pegawai yang bertugas dalam kaitanya penerapan layanan tersebut?
- Apakah ada pelatihan sebelum penerapan layanan SAMSAT HORE?

Value

1. Manfaat apa yang di dapatkan baik dari pemberi layanan SAMSAT Jember dan juga masyarakat?

Lampiran 3 Pedoman Wawancara Masyarakat Pengguna Layanan

Topik : Jejak Pendapat masyarakat yang pernah memakai layanan SAMSAT HORE

1. Bisakah Anda ceritakan pengalaman Anda menggunakan layanan SAMSAT HORE ini?
2. Bagaimana pendapat anda tentang adanya layanan SAMSAT HORE?
3. Darimana Anda mengetahui adanya layanan SAMSAT HORE?
4. Apakah layanan ini memudahkan Anda dalam membayar pajak kendaraan bermotor?
5. Bagaimana respon dari petugas ketika anda melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor anda?
6. Berapa menit pelayanan yang diberikan oleh petugas?
7. Apakah anda puas dengan respon petugas tersebut?
8. Apa kendala atau kekurangan dalam pelayanan layanan SAMSAT HORE?
9. Bagaimana kritik dan saran Anda pada layanan SAMSAT HORE?

Lampiran 5 Data Realisasi Penetapan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2014-2017

PEMERINTAH PROPINSI JAWA TIMUR
UNIT PELAKSANA TERKES DINAS
PENDAPATAN PROPINSI JAWA TIMUR
BADAN PEND. PROV. JATIM

LAPORAN : DATA PENETAPAN PKB DAN BBNKB
DARI TAHUNAN : 01-01-2014
S/D TAHUNAN : 31-12-2014
TAHUN : 2014

No	Jenis Pendaftaran	Tahun	Smp	PKB	Bea	Jumlah
1	PKB. K-1	2014	25.246	8.929.339.700	0	8.929.339.700
2	PKB. MUT-1	2014	7.173	1.437.593.750	0	1.437.593.750
3	PKB. MUT-2	2014	706	859.963.800	0	859.963.800
4	PKB. MUT-3	2014	3.481	1.164.605.850	0	1.164.605.850
5	PKB. PERUL	2014	129.093	43.257.775.400	0	43.257.775.400
Jumlah - I			155.699	55.535.178.500	0	55.535.178.500
6	PKB. PERUL	2015	2.197	390.029.000	0	390.029.000
7	PKB. PERUL	2016	435	79.345.500	0	79.345.500
8	PKB. PERUL	2017	54	8.494.800	0	8.494.800
9	PKB. PERUL	2018	47	5.216.000	0	5.216.000
10	PKB. PERUL	2019	19	5.216.000	0	5.216.000
11	PKB. < 12 DLN	2015	0	0	0	0
12	PKB. < 12 DLN	2016	1.147	196.259.800	0	196.259.800
Jumlah - II			3.991	610.462.400	0	610.462.400
13	PKB P.J	2014	45.671	13.991.749.100	0	13.991.749.100
14	PKB P.J	2015	7.358	1.507.003.500	0	1.507.003.500
15	PKB P.J	2016	363	147.995.200	0	147.995.200
16	PKB P.J	2017	1	16.700	0	16.700
17	PKB P.J	2018	0	0	0	0
18	PKB P.J	2019	0	0	0	0
Jumlah PKB-PKB P.J			211.579	71.731.472.000	0	71.731.472.000
19	B S R - I		22.246	59.841.720.000	0	59.841.720.000
20	TARE BBN - I		21	79.494.000	0	79.494.000
Jumlah BBN - I			22.267	60.635.714.000	0	60.635.714.000
21	B S R - II					
	- BBNKB MUT - II		2.127	877.018.300	0	877.018.300
	- BBNKB MUT - III		706	505.419.800	0	505.419.800
	- BBNKB MUT - IIII		3.480	712.800.600	0	712.800.600
	- TARE BBNKB - II		0	2.394.000	0	2.394.000
Jumlah BBN - II			6.313	7.012.622.300	0	7.012.622.300
Jumlah BBNKB			29.580	81.929.836.300	0	81.929.836.300
Jumlah (BERSAMA)				133.661.325.300	0	133.661.325.300

Tanggal : 23-03-2018

ADMINISTRATOR PELAYANAN PKB DAN BBNKB
UNIT PELAKSANA TERKES DINAS
BADAN PEND. PROV. JATIM

EKO HARRIYANTO, S.Sos

PEMATA HD TK 1
19680111 192503 1 003

Tahun 2014

PEMERINTAH PROPINSI JAWA TIMUR
 UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS
 PEMERINTAH PROPINSI JAWA TIMUR
 BADAN PERUBAHAN

TARIFAN : DATA PENETAPAN PKB DAN BUNGBA
 GABUNGAN : 01-01-2015
 S/D TANGGAL : 31-12-2015
 TAHUN : 2015

No	Jenis Penetapan	Tn. Kohir	Sep	Uskok	Unada	Junlah
1	PKB. KPS	2015	20.767	7.707.927.400	0	7.707.927.400
2	PKB. BUK-1	2015	3.136	1.970.858.350	0	1.970.858.350
3	PKB. BUK-2	2015	689	946.291.950	0	946.291.950
4	PKB. BUK-3	2015	5.202	1.322.101.750	0	1.322.101.750
5	PKB. KAWA	2015	120.970	10.982.000.000	0	10.982.000.000
-	Jumlah - 1		152.064	40.929.179.450	0	40.929.179.450
6	PKB. PENUL	2014	0.100	1.102.701.000	0	1.102.701.000
7	PKB. PENUL	2013	1.567	314.665.600	0	314.665.600
8	PKB. PENUL	2012	510	08.132.700	0	08.132.700
9	PKB. PENUL	2011	417	15.400.000	0	15.400.000
10	PKB. PENUL	2010	477	11.200.000	0	11.200.000
11	PKB. K-12 KUN	2014	0	0	0	0
12	PKB. K-12 KUN	2013	7.000	300.100.000	0	300.100.000
-	Jumlah - 2		7.604	1.833.100.300	0	1,833,100,300
13	PKB P-3	2014	50.100	18.414.000.000	0	18.414.000.000
14	PKB P-3	2013	1.207	1.257.100.000	0	1.257.100.000
15	PKB P-3	2012	709	309.735.700	0	309.735.700
16	PKB P-3	2011	028	90.147.600	0	90.147.600
17	PKB P-3	2010	10	7.427.100	0	7.427.100
18	PKB P-3	2010	10	1.141.000	0	1.141.000
-	Jumlah PKB PKB P-3		228.308	81.455.365.645	0	81.455.365.645
19	B S N - 1		25.207	50.036.000.000	0	50.036.000.000
20	TRANS BSN - 1		17	30.000.000	0	30.000.000
-	Jumlah BSN - 1		25.224	80.036.000.000	0	80.036.000.000
21	B S N - 1		3.000	1.000.000.000	0	1.000.000.000
-	Jumlah BSN - 1		3.000	1.000.000.000	0	1,000,000,000
22	PKB BUK-1		1.202	200.000.000	0	200.000.000
23	PKB BUK-2		1.202	200.000.000	0	200.000.000
24	PKB BUK-3		1.202	200.000.000	0	200.000.000
25	PKB BUK-4		1.202	200.000.000	0	200.000.000
-	Jumlah BSN - 2		4.808	800.000.000	0	800.000.000
-	Jumlah BSN		27.039	80.836.000.000	0	80,836,000,000
-	Jumlah BSN (PKB BUNB)		-	136.982.414.045	0	136.982.414.045

DAFTAR : 140. 07

Tanggal : 23-05-2015

ADMINISTRATOR PELAYANAN PKB DAN BUNGBA
 UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS
 BADAN PERUBAHAN

EKO HARRIYANTO, S.Sos

PENATA BIDANG I
 19680141 199503 1 003

KEMENTERIAN PROPERTI JAWA TIMUR
 UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS
 PENDAPATAN PROPERTI JAWA TIMUR
 BAGIAN PERH. PROV. JATIM

LAPORAN : DATA PENETAPAN PKR DAN BUNAS
 DARI TANGGAL : 01-01-2016
 S/D TANGGAL : 31-12-2016
 TAHUN : 2016

No	Jenis Penetapan	Tk Kab/K	Rp	Denda	Benda	Tuntan
1	PKR. K-B	2016	18.72	7.717.970.250	0	7.717.970.250
2	PKR. HUT-1	2016	3.385	2.847.540.100	0	2.847.540.100
3	PKR. HUT-2	2016	104	1.228.670.550	0	1.228.670.550
4	PKR. HUT-3	2016	5.220	2.513.507.700	0	2.513.507.700
5	PKR. PERUL	2016	134.770	37.087.017.300	0	37.087.017.300
JUMLAH - I			153.004	48.293.697.150	0	48.293.697.150
6	PKR. PERUL	2013	9.878	1.263.977.400	0	1.263.977.400
7	PKR. PERUL	2014	11.998	540.364.500	0	540.364.500
8	PKR. PERUL	2013	499	132.409.550	0	132.409.550
9	PKR. PERUL	2012	274	42.755.200	0	42.755.200
10	PKR. K-12 BUN	2011	193	20.033.000	0	20.033.000
11	PKR. K-12 BUN	2015	0	0	0	0
12	PKR. K-12 BUN	2014	1.544	454.400.000	0	454.400.000
JUMLAH - II			10.310	2.312.720.277	0	2.312.720.277
13	PKR. P-1	2016	41.044	17.048.690.400	0	17.048.690.400
14	PKR. P-2	2016	701	470.011.450	0	470.011.450
15	PKR. P-3	2014	598	109.007.000	0	109.007.000
16	PKR. P-3	2013	103	48.629.300	0	48.629.300
17	PKR. P-1	2012	90	9.077.700	0	9.077.700
18	PKR. P-2	2011	2	1.457.000	0	1.457.000
JUMLAH PKR +PKR P-1,2,3			215.667	84.806.368.927	0	84.806.368.927
19	B D N - I		10.001	22.071.720.000	0	22.071.720.000
20	TANH BUN - I		21	60.210.000	0	60.210.000
JUMLAH BUN - I			10.022	22.131.930.000	0	22.131.930.000
21	B D N - II		3.378	948.698.000	0	948.698.000
	- BUNAS HUT - I		394	474.554.000	0	474.554.000
	- BUNAS HUT - III		3.000	407.701.700	0	407.701.700
	- TANH BUNAS - II		10	66.442.300	0	66.442.300
JUMLAH BUN - II			3.378	948.698.000	0	948.698.000
JUMLAH BUNAS			24.001	29.237.888.000	0	29.237.888.000
JUMLAH (PKR+BUN)			-	118.908.957.427	0	118.908.957.427

Model : LAR. 02

Tanggal : 23-05-2018

ADMINISTRATOR PELAYANAN PKR DAN BUNAS
 UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS
 BAGIAN PERH. PROV. JATIM

EKO HAMBRIYANTO, S. 003

PERATA NO TR. 1
 1968011 199503 1 003

PEMERINTAH PROPINSI JAWA TIMUR
 UNIT PELAKSANA TEKNIK DINAS
 PERKAPATAN PROPINSI JAWA TIMUR
 BADAN PEND. PROV. JATIM

LAPORAN : DATA PENETAPAN PKH DAN BUNRS
 DARI TANGGAL : 01-01-2017
 S/D TANGGAL : 31-12-2017
 TAHUN : 2017

No	Jenis/Banbayang	Th. Berhak	Swk	BPKHT	Benda	Jumlah
1	PKH. A/B	2017	18,000	0.024.157,700	0	0.024.157,700
2	PKH. H/HS	2017	3,210	3.020.358,750	0	3.020.358,750
3	PKH. H/HT	2017	0,000	1.230.400,500	0	1.230.400,500
4	PKH. H/TS	2017	4,300	2.070.770,600	0	2.070.770,600
5	PKH. H/STL	2017	107,000	97.010.600,000	0	97.010.600,000
6	BUNRS - I		100,000	84.015.000,000	0	84.015.000,000
7	PKH. F/HS	2016	20,000	2.200.700,100	0	2.200.700,100
8	PKH. F/HT	2016	2,333	721.407,350	0	721.407,350
9	PKH. F/STL	2016	0,000	310.000,000	0	310.000,000
10	PKH. F/STL	2016	001	101.227,000	0	101.227,000
11	PKH. C. 12/HS	2016	0	30.100,000	0	30.100,000
12	PKH. C. 12/HT	2017	0,000	0,000	0	0,000
13	BUNRS - II		17,791	0.809.810,000	0	0.809.810,000
14	PKH. P.1	2017	0	0	0	0
15	PKH. P.2	2017	0	0	0	0
16	PKH. P.3	2017	0	0	0	0
17	PKH. P.4	2017	0	0	0	0
18	PKH. P.5	2017	0	0	0	0
19	BUNRS - III		211,941	89.126.647,000	0	89.126.647,000
20	B. S. H. - I		10,000	20.000.000,000	0	20.000.000,000
21	B. S. H. - II		10	0,000	0	0,000
22	BUNRS - IV		10,000	0,000	0	0,000
23	B. S. H. - III		3,050	900.000,000	0	900.000,000
24	BUNRS - V		0,000	0,000	0	0,000
25	BUNRS - VI		4,000	221.200,000	0	221.200,000
26	BUNRS - VII		10	20.000,000	0	20.000,000
27	BUNRS - VIII		0,100	0,000	0	0,000
28	BUNRS - IX		20,000	07.000.000,000	0	07.000.000,000
29	BUNRS - X		0	0,000	0	0,000
30	BUNRS - XI		0	0,000	0	0,000
31	BUNRS - XII		0	0,000	0	0,000
32	BUNRS - XIII		0	0,000	0	0,000
33	BUNRS - XIV		0	0,000	0	0,000
34	BUNRS - XV		0	0,000	0	0,000
35	BUNRS - XVI		0	0,000	0	0,000
36	BUNRS - XVII		0	0,000	0	0,000
37	BUNRS - XVIII		0	0,000	0	0,000
38	BUNRS - XIX		0	0,000	0	0,000
39	BUNRS - XX		0	0,000	0	0,000
40	BUNRS - XXI		0	0,000	0	0,000
41	BUNRS - XXII		0	0,000	0	0,000
42	BUNRS - XXIII		0	0,000	0	0,000
43	BUNRS - XXIV		0	0,000	0	0,000
44	BUNRS - XXV		0	0,000	0	0,000
45	BUNRS - XXVI		0	0,000	0	0,000
46	BUNRS - XXVII		0	0,000	0	0,000
47	BUNRS - XXVIII		0	0,000	0	0,000
48	BUNRS - XXIX		0	0,000	0	0,000
49	BUNRS - XXX		0	0,000	0	0,000
50	BUNRS - XXXI		0	0,000	0	0,000
51	BUNRS - XXXII		0	0,000	0	0,000
52	BUNRS - XXXIII		0	0,000	0	0,000
53	BUNRS - XXXIV		0	0,000	0	0,000
54	BUNRS - XXXV		0	0,000	0	0,000
55	BUNRS - XXXVI		0	0,000	0	0,000
56	BUNRS - XXXVII		0	0,000	0	0,000
57	BUNRS - XXXVIII		0	0,000	0	0,000
58	BUNRS - XXXIX		0	0,000	0	0,000
59	BUNRS - XL		0	0,000	0	0,000
60	BUNRS - XLI		0	0,000	0	0,000
61	BUNRS - XLII		0	0,000	0	0,000
62	BUNRS - XLIII		0	0,000	0	0,000
63	BUNRS - XLIV		0	0,000	0	0,000
64	BUNRS - XLV		0	0,000	0	0,000
65	BUNRS - XLVI		0	0,000	0	0,000
66	BUNRS - XLVII		0	0,000	0	0,000
67	BUNRS - XLVIII		0	0,000	0	0,000
68	BUNRS - XLIX		0	0,000	0	0,000
69	BUNRS - L		0	0,000	0	0,000
70	BUNRS - LI		0	0,000	0	0,000
71	BUNRS - LII		0	0,000	0	0,000
72	BUNRS - LIII		0	0,000	0	0,000
73	BUNRS - LIV		0	0,000	0	0,000
74	BUNRS - LV		0	0,000	0	0,000
75	BUNRS - LVI		0	0,000	0	0,000
76	BUNRS - LVII		0	0,000	0	0,000
77	BUNRS - LVIII		0	0,000	0	0,000
78	BUNRS - LIX		0	0,000	0	0,000
79	BUNRS - LX		0	0,000	0	0,000
80	BUNRS - LXI		0	0,000	0	0,000
81	BUNRS - LXII		0	0,000	0	0,000
82	BUNRS - LXIII		0	0,000	0	0,000
83	BUNRS - LXIV		0	0,000	0	0,000
84	BUNRS - LXV		0	0,000	0	0,000
85	BUNRS - LXVI		0	0,000	0	0,000
86	BUNRS - LXVII		0	0,000	0	0,000
87	BUNRS - LXVIII		0	0,000	0	0,000
88	BUNRS - LXIX		0	0,000	0	0,000
89	BUNRS - LXX		0	0,000	0	0,000
90	BUNRS - LXXI		0	0,000	0	0,000
91	BUNRS - LXXII		0	0,000	0	0,000
92	BUNRS - LXXIII		0	0,000	0	0,000
93	BUNRS - LXXIV		0	0,000	0	0,000
94	BUNRS - LXXV		0	0,000	0	0,000
95	BUNRS - LXXVI		0	0,000	0	0,000
96	BUNRS - LXXVII		0	0,000	0	0,000
97	BUNRS - LXXVIII		0	0,000	0	0,000
98	BUNRS - LXXIX		0	0,000	0	0,000
99	BUNRS - LXXX		0	0,000	0	0,000
100	BUNRS - LXXXI		0	0,000	0	0,000
101	BUNRS - LXXXII		0	0,000	0	0,000
102	BUNRS - LXXXIII		0	0,000	0	0,000
103	BUNRS - LXXXIV		0	0,000	0	0,000
104	BUNRS - LXXXV		0	0,000	0	0,000
105	BUNRS - LXXXVI		0	0,000	0	0,000
106	BUNRS - LXXXVII		0	0,000	0	0,000
107	BUNRS - LXXXVIII		0	0,000	0	0,000
108	BUNRS - LXXXIX		0	0,000	0	0,000
109	BUNRS - LXXXX		0	0,000	0	0,000
110	BUNRS - LXXXXI		0	0,000	0	0,000
111	BUNRS - LXXXXII		0	0,000	0	0,000
112	BUNRS - LXXXXIII		0	0,000	0	0,000
113	BUNRS - LXXXXIV		0	0,000	0	0,000
114	BUNRS - LXXXXV		0	0,000	0	0,000
115	BUNRS - LXXXXVI		0	0,000	0	0,000
116	BUNRS - LXXXXVII		0	0,000	0	0,000
117	BUNRS - LXXXXVIII		0	0,000	0	0,000
118	BUNRS - LXXXXIX		0	0,000	0	0,000
119	BUNRS - LXXXXX		0	0,000	0	0,000
120	BUNRS - LXXXXXI		0	0,000	0	0,000
121	BUNRS - LXXXXXII		0	0,000	0	0,000
122	BUNRS - LXXXXXIII		0	0,000	0	0,000
123	BUNRS - LXXXXXIV		0	0,000	0	0,000
124	BUNRS - LXXXXXV		0	0,000	0	0,000
125	BUNRS - LXXXXXVI		0	0,000	0	0,000
126	BUNRS - LXXXXXVII		0	0,000	0	0,000
127	BUNRS - LXXXXXVIII		0	0,000	0	0,000
128	BUNRS - LXXXXXIX		0	0,000	0	0,000
129	BUNRS - LXXXXXX		0	0,000	0	0,000
130	BUNRS - LXXXXXXI		0	0,000	0	0,000
131	BUNRS - LXXXXXXII		0	0,000	0	0,000
132	BUNRS - LXXXXXXIII		0	0,000	0	0,000
133	BUNRS - LXXXXXXIV		0	0,000	0	0,000
134	BUNRS - LXXXXXXV		0	0,000	0	0,000
135	BUNRS - LXXXXXXVI		0	0,000	0	0,000
136	BUNRS - LXXXXXXVII		0	0,000	0	0,000
137	BUNRS - LXXXXXXVIII		0	0,000	0	0,000
138	BUNRS - LXXXXXXIX		0	0,000	0	0,000
139	BUNRS - LXXXXXXX		0	0,000	0	0,000
140	BUNRS - LXXXXXXXI		0	0,000	0	0,000
141	BUNRS - LXXXXXXXII		0	0,000	0	0,000
142	BUNRS - LXXXXXXXIII		0	0,000	0	0,000
143	BUNRS - LXXXXXXXIV		0	0,000	0	0,000
144	BUNRS - LXXXXXXXV		0	0,000	0	0,000
145	BUNRS - LXXXXXXXVI		0	0,000	0	0,000
146	BUNRS - LXXXXXXXVII		0	0,000	0	0,000
147	BUNRS - LXXXXXXXVIII		0	0,000	0	0,000
148	BUNRS - LXXXXXXXIX		0	0,000	0	0,000
149	BUNRS - LXXXXXXX		0	0,000	0	0,000
150	BUNRS - LXXXXXXXI		0	0,000	0	0,000
151	BUNRS - LXXXXXXXII		0	0,000	0	0,000
152	BUNRS - LXXXXXXXIII		0	0,000	0	0,000
153	BUNRS - LXXXXXXXIV		0	0,000	0	0,000
154	BUNRS - LXXXXXXXV		0	0,000	0	0,000
155	BUNRS - LXXXXXXXVI		0	0,000	0	0,000
156	BUNRS - LXXXXXXXVII		0	0,000	0	0,000
157	BUNRS - LXXXXXXXVIII		0	0,000	0	0,000
158	BUNRS - LXXXXXXXIX		0	0,000	0	0,000
159	BUNRS - LXXXXXXX		0	0,000	0	0,000
160	BUNRS - LXXXXXXXI		0	0,000	0	0,000
161	BUNRS - LXXXXXXXII		0	0,000	0	0,000
162	BUNRS - LXXXXXXXIII		0	0,000	0	0,000
163	BUNRS - LXXXXXXXIV		0	0,000	0	0,000
164	BUNRS - LXXXXXXXV		0	0,000	0	0,000
165	BUNRS - LXXXXXXXVI		0	0,000	0	0,000
166	BUNRS - LXXXXXXXVII		0	0,000	0	0,000
167	BUNRS - LXXXXXXXVIII		0	0,000	0	0,000
168	BUNRS - LXXXXXXXIX		0	0,000	0	0,000
169	BUNRS - LXXXXXXX		0	0,000	0	0,000
170	BUNRS - LXXXXXXXI		0	0,000	0	0,000
171	BUNRS					

Lampiran 7 Dokumentasi Unit Kendaraan Inovasi Layanan SAMSAT HORE
(Home Registration)



Lampiran 8 Dokumentasi Inovasi Layanan SAMSAT HORE (*Home Registration*)



Lampiran 9 Dokumentasi Wawancara



Wawancara dengan ADPEL dan Baur STNK Kantor Bersama SAMSAT Jember Timur



Wawancara dengan OPDAT Kantor Bersama SAMSAT Jember Timur

Lampiran 10 Dokumentasi wawancara dengan masyarakat pengguna layanan SAMSAT HORE (*Home Registration*)

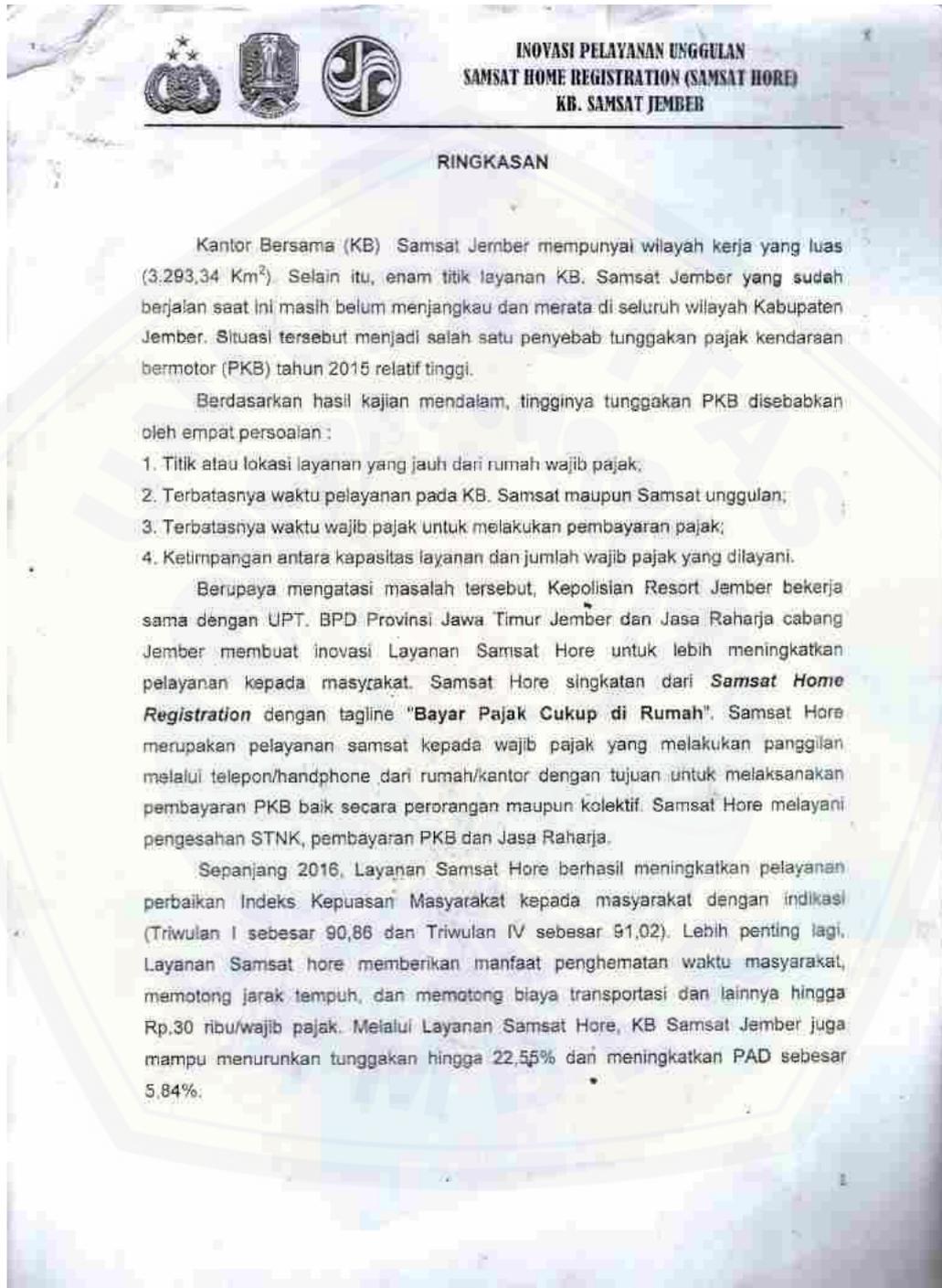


Wawancara dengan masyarakat pengguna inovasi layanan dari Jember



Wawancara dengan masyarakat pengguna layanan dari Kabupaten Lumajang

Lampiran 11 Booklet inovasi pelayanan unggulan SAMSAT HORE (*Home Registration*)





**INOVASI PELAYANAN UNGGULAN
SAMSAT HOME REGISTRATION (SAMSAT HORE)
KB. SAMSAT JEMBER**

**INOVASI PELAYANAN UNGGULAN
SAMSAT HOME REGISTRATION (SAMSAT HORE)
KB. SAMSAT JEMBER
"Bayar Pajak Cukup di Rumah"**

A. ANALISIS MASALAH

KB. Samsat Jember mempunyai wilayah kerja seluas 3.293,34 Km² yang terdiri dari 31 kecamatan, dengan titik terjauh dari KB. Samsat berjarak 60 Km. Selain itu, titik layanan KB. Samsat Jember yang sudah berjalan saat ini masih belum menjangkau dan merata seluruh wilayah kabupaten Jember, dengan gambaran sebagai berikut :

1. KB. Samsat Jember dr. Soebandi yang melayani wilayah timur kabupaten Jember sebanyak 113.143 obyek pajak, masih belum melebihi standart ideal jumlah obyek pajak;
2. KB. Samsat Teratai yang melayani wilayah barat kabupaten Jember sebanyak 122.773 obyek pajak, masih belum memenuhi standard ideal jumlah obyek pajak;
3. Samsat Payment Point Tanggul yang melayani kecamatan Tanggul dan sekitarnya sebanyak 31.443 obyek pajak, masih belum menjangkau seluruh wilayah di kecamatan yang paling dekat;
4. Samsat Payment Point Puger melayani kecamatan Puger dan sekitarnya sebanyak 19.751 obyek pajak, masih belum menjangkau seluruh wilayah di kecamatan yang paling dekat;
5. Samsat Drive Thru UPT yang melayani wilayah kecamatan Sumbersari dan sekitarnya sebanyak 27.648 obyek pajak dan Samsat Drive Thru Teratai yang melayani wilayah kecamatan Kaliwates dan sekitarnya sebanyak 42.561 obyek pajak, memiliki jam pelayanan yang terbatas.

Keseluruhan data obyek Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) tahun 2015 sebanyak 578.449 obyek, dengan potensi PKB sebesar Rp 156.730.323.713,00. Adapun rincian kendaraan bermotor roda dua sebanyak 518.617 obyek dengan potensi PKB sebesar Rp 80.552.681.375,00 dan kendaraan bermotor roda empat sebanyak 59.832 obyek dengan potensi PKB sebesar 76.177.642.338.



INOVASI PELAYANAN UNGGULAN
SAMSAT HOME REGISTRATION (SAMSAT HORE)
KB. SAMSAT JEMBER

Realisasi Penerimaan Kas dari PKB pada tahun anggaran 2015 tercapai sebesar Rp 154.467.414.081, Sementara itu piutang pajak pada UPT. BPD Provinsi Jawa Timur Jember sebesar Rp 29.112.525.431. Jika dilihat dari data obyek dan potensi penerimaan PKB tahun 2015, serta penerimaan kas PKB tahun 2015 dibandingkan dengan tunggakan 2015, wajib pajak di kabupaten Jember tergolong memiliki tunggakan yang relatif tinggi. Berdasarkan evaluasi pemetaan wilayah ditemukan jumlah tunggakan yang merata di semua kecamatan. Persoalan ini disebabkan oleh:

1. Titik atau lokasi layanan yang jauh dari rumah wajib pajak;
2. Terbatasnya waktu pelayanan pada KB. Samsat maupun Samsat unggulan;
3. Terbatasnya waktu wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak;
4. Adanya ketimpangan antara kapasitas layanan dan jumlah wajib pajak yang dilayani.

Berdasarkan hasil analisis masalah tersebut, maka UPT. BPD Provinsi Jawa Timur Jember membuat inovasi layanan unggulan Samsat Hore sebagai solusi untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat wajib PKB. Tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan keterjangkauan dan pemerataan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, dapat mengurangi tunggakan dan meningkatkan penerimaan kas PKB.

B. PENDEKATAN STRATEGIS

Untuk mengatasi masalah lokasi layanan yang jauh, terbatasnya waktu pelayanan dan ketimpangan kapasitas layanan yang berakibat pada semakin meningkatnya jumlah piutang PKB, maka Polres Jember, Unit Pelaksana Teknis Badan Pendapatan Provinsi Jawa Timur Jember, dan Jasa Raharja Perwakilan Jember membuat terobosan Layanan Samsat Hore.

Samsat Hore merupakan singkatan dari *Samsat Home Registration* dengan tagline "**Bayar Pajak Cukup di Rumah**". Samsat Hore merupakan kepada wajib pajak yang melakukan panggilan melalui telepon/handphone dari rumah/kantor kepada samsat yang bertujuan untuk melaksanakan



**INOVASI PELAYANAN UNGGULAN
SAMSAT HOME REGISTRATION (SAMSAT HORE)
KB. SAMSAT JEMBER**

pembayaran PKB baik secara perorangan maupun kolektif. Samsat Hore melayani pengesahan STNK, pembayaran PKB dan Jasa Raharja. Sasaran utama layanan Samsat Hore adalah wajib pajak pribadi dan komunitas. Dalam perkembangannya, Samsat Hore melayani pula wajib pajak berbasis komunitas lainnya, yaitu instansi pemerintahan, perusahaan, perguruan tinggi, BUMN, kelompok pengajian dan komunitas lainnya.

Strategi keberhasilan pelaksanaan Layanan Samsat Hore untuk meningkatkan pelayanan PKB adalah sebagai berikut :

1. Melakukan pemetaan terhadap tunggakan perkecamatan, berdasarkan data komputer;
2. Melakukan rapat evaluasi setiap minggu terhadap hasil pencairan yang dilakukan oleh petugas dinas luar;
3. Membentuk tim pelaksanaan layanan Samsat Hore yang terdiri dari unsur Polres Jember, Unit Pelaksana Teknis Badan Pendapatan Provinsi Jawa Timur Jember, dan Jasa Raharja Perwakilan Jember;
4. Sosialisasi kepada masyarakat;
5. Melengkapi sarana dan prasarana pendukung pelaksanaan layanan Samsat Hore.

Tujuan utama adalah:

1. Bagi wajib pajak
 - a. Mendapatkan pelayanan secara efektif dan efisien pada masyarakat yang berada di wilayah kerja KB. Samsat Jember;
 - b. Mengurangi beban biaya dan menghemat waktu wajib pajak dalam pengurusan PKB;
 - c. Mendapatkan informasi yang baik dari petugas terhadap informasi yang diberikan terkait dengan hak dan kewajiban wajib pajak misalnya administrasi perpajakan atau kebijakan pemerintah terkait dengan PKB;
 - d. Memanfaatkan teknologi informasi media sosial yang dimiliki wajib pajak secara benar dan terarah;
 - e. Mendapatkan pelayanan yang bersifat istimewa.



**INOVASI PELAYANAN UNGGULAN
SAMSAT HOME REGISTRATION (SAMSAT HORE)
KB. SAMSAT JEMBER**

2. Bagi Pemerintah
 - a. Mengurangi tunggakan PKB;
 - b. Mempercepat pemasukan penerimaan kas dari PKB;
 - c. Memberikan informasi yang lengkap kepada wajib pajak terkait dengan hak dan kewajiban wajib pajak;
 - d. Citra positif (peningkatan kepercayaan) kepada Pemerintah.

KB. Samsat Jember telah mengembangkan berbagai layanan yang dilaksanakan, yaitu Samsat induk, Samsat Drive Thru, Samsat layanan Payment Point, Samsat Keliling, ATM Samsat dan E-samsat. Meskipun telah memberikan banyak pilihan kepada masyarakat, namun belum mampu mengatasi sejumlah masalah keterjangkauan dan pemerataan pelayanan. Samsat Hore hadir untuk menutupi celah-celah kekurangan pelayanan tersebut.

Layanan Samsat Hore memenuhi karakter kreatif dan inovatif sebagai berikut :

1. Memodifikasi dari layanan unggulan yang sudah ada yaitu yaitu Samsat induk, Samsat Drive Thru, Samsat layanan Payment Point, Samsat Keliling, ATM Samsat dan E-samsat;
2. Layanan Samsat Hore melayani wajib pajak di rumahnya yang melakukan panggilan melalui teleponi/handphone, khusus untuk pengesahan STNK, pembayaran PKB dan Jasa Raharja;
3. Sekaligus menjadi pintu masuk bagi petugas samsat memberikan informasi kepada wajib pajak berikut layanan-layanan terbaru baik yang menyangkut harkamtibmas maupun pelayanan STNK;
4. Layanan ini memperlakukan wajib pajak seperti pelanggan, Mereka hanya menunggu di rumah, tanpa harus repot-repot ke kantor samsat untuk pembayaran pajak,



**INOVASI PELAYANAN UNGGULAN
SAMSAT HOME REGISTRATION (SAMSAT HORE)
KB. SAMSAT JEMBER**

C. PELAKSANAAN DAN PENERAPAN

Strategi yang dilaksanakan dalam pembuatan Samsat Hore terbagi dalam tahap-tahap sebagai berikut :

1. Tahap Perencanaan

Tahap perencanaan dilakukan pada bulan Nopember 2015 ini meliputi hal-hal sebagai berikut :

- a. Mapping dasar hukum dari pelaksanaan inovasi layanan samsat;
- b. Mapping data tunggakan per kecamatan berdasarkan data komputer;
- c. Melakukan rapat bersama dari Satlantas Polres Jember, UPT Bapenda Provinsi Jatim Jember dan Jasa Raharja Perwakilan Jember, dengan hasil adanya gagasan untuk membuat layanan unggulan yang dapat melayani wajib pajak dirumah dengan hasil menetapkan Samsat Hore yang melayani wajib pajak di rumah sebagai inovasi layanan unggulan tahun 2016;
- d. Membuat proposal Samsat Hore yang berisi tentang alur dan mekanisme yang disetujui bersama 3 instansi;
- e. Menyiapkan sarana dan prasarana Samsat Hore berupa :
 - 1) Hardware yaitu menyiapkan :
 - a) 1 unit sepeda motor dan kelengkapannya;
 - b) 1 unit laptop;
 - c) 1 unit printer;
 - d) 1 unit modem untuk jaringan komunikasi data;
 - e) 1 set speaker untuk woro-woro (pemberitahuan);
 - f) 2 unit Hp untuk call centre;
 - g) 1 set box belakang;
 - h) 1 inverter.
 - 2) Software yaitu program aplikasi yang disiapkan oleh Badan Pendapatan Provinsi Jawa Timur.



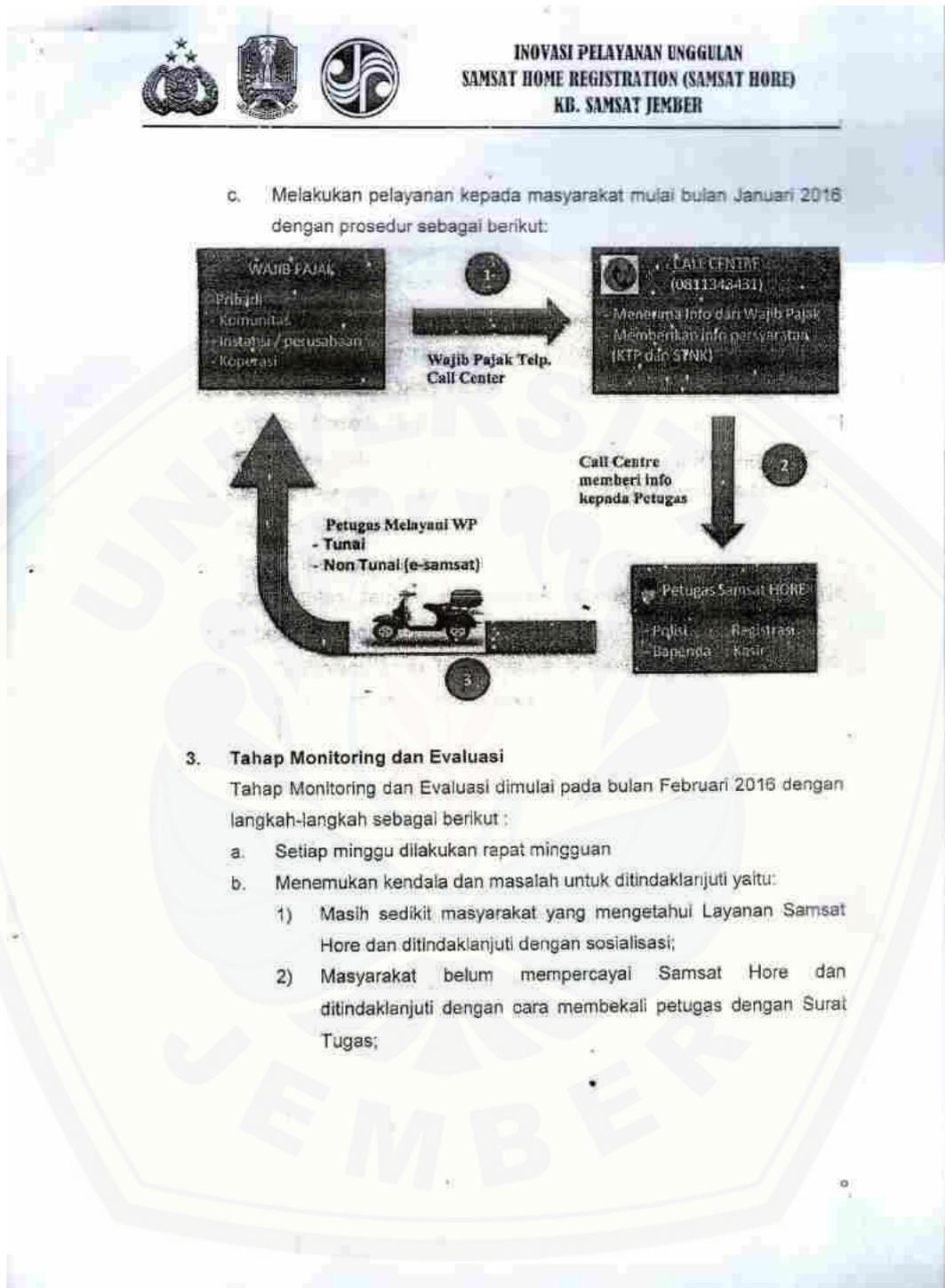
**INOVASI PELAYANAN UNGGULAN
SAMSAT HOME REGISTRATION (SAMSAT HORE)
KB. SAMSAT JEMBER**

- 3) Brainware yaitu menyiapkan petugas pendaftaran dari Polri dan dan kasir dari BPD Provinsi Jawa Timur Jember.
- 4) Membuat Komitmen Bersama Peningkatan Pelayanan Samsat dalam bentuk maklumat perbaikan pelayanan.
- 5) Membuat video layanan Samsat Hore yang dipakai untuk sosialisasi kepada masyarakat yang diunggah di media social;
- 6) Membuat brosur adanya layanan Samsat Hore yang disebarakan melalui petugas dinas luar, samsat induk, samsat unggulan lainnya;
- 7) Membuat pengumuman dan rekaman siaran melalui radio Prosalina dan Radio Suara Akbar Jember;
- 8) Membuat alur dan Proses pelayanan;
- 9) Uji coba layanan.

2. Langkah-langkah Pelaksanaan

Langkah-langkah pelaksanaan dalam rangka inovasi pelayanan unggulan Samsat Hore antara lain :

- a. Launching dilakukan pada bulan Januari 2016;
- b. Sosialisasi :
 - Petugas yang ditunjuk memperkenalkan Layanan Samsat HORE di desa/kelurahan dalam kegiatan musyawarah desa;
 - Pengumuman dan siaran iklan dan talk show di radio;
 - Pengumuman dan siaran iklan di media cetak;
 - Pengumuman dan iklan melalui media sosial;
 - Menyampaikan brosur oleh petugas dinas luar;
 - Melakukan siaran kelling (woro-woro) menggunakan sarana speaker yang ditempatkan pada mobil dan sepeda motor.





**INOVASI PELAYANAN UNGGULAN
SAMSAT HOME REGISTRATION (SAMSAT HORE)
KB. SAMSAT JEMBER**

4. Pemangku Kepentingan

Pihak-pihak yang terlibat dalam pembangunan layanan inovasi layanan Samsat Hore yaitu:

- a. Tim Pembina Samsat Jatim yang terdiri dari Kepolisian Daerah Jawa Timur, Pemerintah Provinsi Jawa Timur dan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur sebagai pembina Samsat Jawa Timur.
- b. Tim Teknis Pembina Samsat Jawa Timur terdiri dari Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah Jawa Timur, Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur dan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur, sebagai pembina teknis KB. Samsat Jawa Timur.
- c. Tim Teknis UPT. BPD Provinsi Jawa Timur Jember yang terdiri dari Kepala UPT. BPD Jember, Kasat Lantas Jember dan Kepala Perwakilan PT. Jasa Raharja Jember, dengan peran sebagai berikut:
 - 1) Kepala UPT. BPD Provinsi Jawa Timur Jember bertindak sebagai pengarah di bidang PKB dan sebagai penghubung dengan Tim Teknis dan Tim Pembina Samsat.
 - 2) Kepala Satuan Lalu Lintas Polres Jember bertindak sebagai pengarah bidang registrasi ranmor, update STNK, BPKB dan Plat Nomor/TNKB.
 - 3) Kepala PT. Jasa Raharja Perwakilan Jember bertindak sebagai pengarah bidang pengenaan tarif Jasa Raharja.
- d. Kepala Seksi Pembayaran dan Penagihan UPT. BPD Provinsi Jawa Timur Jember melakukan sosialisasi dan pendekatan kepada wajib pajak pribadi, instansi, BUMN, komunitas dan lembaga lainnya, yang selanjutnya mempersiapkan jadwal layanan Samsat Hore.
- e. Administrator Pelayanan PKB dan BBNKB (Adpel) KB. Samsat Soebandi dan KB. Teratai.
- f. Petugas Call Center (0811343431) menerima permintaan dari wajib pajak pribadi, instansi, BUMN, komunitas dan lembaga lainnya, yang ingin mendapatkan layanan Samsat Hore.



**INOVASI PELAYANAN UNGGULAN
SAMSAT HOME REGISTRATION (SAMSAT HORE)
KB. SAMSAT JEMBER**

- g. Petugas Samsat Hore yang terdiri dari Petugas Pendaftaran yang bertugas Teratal melakukan koordinasi dengan Polri dan PT. Jasa Raharja terkait Jadwal Layanan Samsat Hore.
- h. Petugas Samsat Hore yang terdiri dari Petugas Pendaftaran yang bertugas meneliti atau meregistrasi persyaratan pendaftaran dan Kasir layanan yang bertugas menerima pembayaran dan menyerahkan bukti pembayaran atau notice pajak kepada wajib pajak.

5. Sumber daya

Sumber daya yang digunakan untuk inisiatif dan mobilisasi layanan Samsat Hore terdiri dari Hardware, Software dan Brainware dan dapat kami jelaskan sebagai berikut :

- a. Hardware yaitu berupa sarana dan prasarana milik inventaris barang UPT. BPD Provinsi Jawa Timur Jember yang terdiri dari:

NO	BARANG	SATUAN	HARGA SATUAN	JUMLAH
1	Sepeda motor	1	18.000.000	18.000.000
2	Laptop	1	12.000.000	12.000.000
3	Printer	1	2.000.000	2.000.000
4	Modem	1	300.000	300.000
5	Speaker	1	450.000	450.000
6	Hand Phone	2	2.500.000	5.000.000
7	Box belakang	1	700.000	700.000
8	Inventer	1	500.000	500.000
JUMLAH				38.950.000

- b. Software yang digunakan untuk layanan Samsat Hore berbasis online yaitu website mobilink yang terbagi atas kasir dan pendaftaran dan e-samsat yang terintegrasi dengan server induk di Kantor Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur di Surabaya.
- c. Brainware yaitu menyiapkan Petugas pendaftaran dari Polri, Petugas kasir dan dukungan tenaga maintenance bila terjadi gangguan teknis dari Badan Pendapatan Provinsi Jawa Timur Jember dengan pembiayaan bersumber dari APBD Provinsi Jawa Timur.



**INOVASI PELAYANAN UNGGULAN
SAMSAT HOME REGISTRATION (SAMSAT HORE)
KB. SAMSAT JEMBER**

d. Biaya Operasional Layanan Samsat Hore terdiri dari :

NO	BARANG	SATUAN	BIAYA (Rp)	JUMLAH (Rp)
1	Bahan Bakar Kendaraan	24 hari	32.000	768.000
2	Paket Data Bulanan	1 bulan	100.000	100.000
JUMLAH				868.000

6. Ouput pendukung Samsat Hore

Keluaran (output) yang paling berhasil dan mendukung pelaksanaan Inovas layanan Samsat Hore adalah sebagai berikut :

- Tersedianya 1 unit sepeda motor yang dilengkapi berbagai peralatan penunjang untuk melakukan pelayanan Samsat Hore;
- Tersedianya Program Aplikasi yang berbasis komputerisasi Pembayaran Layanan Samsat Hore;
- Tersedianya Standard Operational Prosedur untuk pelayanan Samsat Hore;
- Tersedianya media sosialisasi berupa brosur, spanduk, iklan berupa video dan siaran di radio;
- Tersedianya tim (petugas) pelayanan Samsat Hore yang dilengkapi dengan surat tugas lengkap.

7. Sistem Pemantauan dan Evaluasi Samsat Hore

Untuk memantau kemajuan Layanan Samsat Hore pada KB. Samsat Jember melakukan langkah-langkah monitoring dan evaluasi internal dan eksternal sebagai berikut;

Monitoring dan Evaluasi Internal :

- Monitoring hasil layanan yang dilakukan setiap hari oleh Administrator Pelayanan PKB dan BBNKB Samsat.
- Monitoring sepeda motor dan alat pendukung lainnya setiap hari oleh petugas Samsat Hore.



**INOVASI PELAYANAN UNGGULAN
SAMSAT HOME REGISTRATION (SAMSAT HORE)
KB. SAMSAT JEMBER**

- c. Evaluasi Mingguan oleh Administrator Pelaksana PKB dan BBNKB (Adpel) dan Kanit Resident Satlantas Polres Jember. Hasil evaluasi ditindaklanjuti bersama dengan Tim Teknis KB. Samsat Jember.
- d. Evaluasi Bulanan oleh Kepala UPT, BPD Provinsi Jawa Timur Jember dengan Kasatlantas Polres Jember. Hasil evaluasi ditindaklanjuti dengan Tim Teknis KB. Samsat Jember.
- e. Evaluasi kinerja triwulan yang dilakukan bersama antara UPT, BPD Provinsi Timur dengan Kepala Badan dan Kepala Bidang dengan melalui kunjungan kerja di setiap kantor Unit Pelaksana Teknis Koordinator.

Monitoring dan Evaluasi Eksternal :

1. Monitoring pelayanan oleh masyarakat secara langsung melalui berbagai saluran layanan publik yang dibuka oleh KB. Samsat Jember antara lain melalui :
 - a. Menyediakan kotak saran dan kepuasan Layanan yang ditempatkan di Samsat Hore dan di KB. Samsat.
 - b. Media Sosial, SMS Push, media cetak dan Talk Show di Radio Prosalina dan RRI Jember, woro-woro dan interaksi dengan masyarakat sebagai saluran memberi masukan, kritik, pengaduan terhadap kualitas pelayanan publik.
 - c. Call centre 0811343431 memberikan pelayanan informasi dan menerima keluhan layanan Samsat Hore.
2. Menerapkan ISO 9001:2008 untuk audit sistem manajemen mutu sebagai alat evaluasi;
3. Evaluasi bulanan untuk meningkatkan sinergi antar lembaga yang lebih solid yakni antara KB. Samsat Jember dan layanan Samsat Hore;

8. Kendala Samsat Hore

Beberapa kendala utama yang dihadapi dan solusinya di dalam Layanan Samsat Hore antara lain :



**INOVASI PELAYANAN UNGGULAN
SAMSAT HOME REGISTRATION (SAMSAT HORE)
KE. SAMSAT JEMBER**

- a. Masih sedikit masyarakat yang mengetahui layanan Samsat Hore dan ditindaklanjuti dengan sosialisasi melalui berbagai media
- b. Masyarakat belum mempercayai Samsat Hore dan ditindaklanjuti dengan cara membekali petugas dengan surat tugas.
- c. Keterbatasan jumlah kendaraan yang dipakai untuk pelayanan Samsat Hore, sehingga belum mampu mengakomodir semua kepentingan wajib pajak. Pada tahun 2018 UPT, BPD Jember merencanakan melakukan pengadaan armada baru beserta perlengkapan pendukung pelayanan Samsat Hore.
- d. Keterbatasan akses internet untuk melakukan pelayanan pada lokasi pelayanan, solusi untuk mengatasi hal ini adalah menyiapkan lebih dari 1 provider internet yang terjangkau signal di lokasi/spot yang dituju.

D. Dampak dan Keberlanjutan

1. Manfaat Utama Samsat Hore

Manfaat utama yang dihasilkan dari Layanan Samsat Hore adalah sebagai berikut:

- a. Layanan Samsat Hore berhasil mendekatkan jarak, ruang dan waktu sehingga meningkatkan efisiensi biaya dan waktu. Setidaknya setia wajib pajak bisa menghemat Rp. 30.000 yang biasanya dikeluarkan untuk biaya transportasi dan makan di samsat induk atau samsat unggulan lainnya.
- b. Layanan Samsat Hore memberikan kontribusi yang signifikan terhadap penurunan piutang PKB dari piutang pajak awal tahun 2016 sebesar Rp. 29.112.525.431,00 menjadi Rp. 22.548.859.081,00, atau turun sebesar 22,55 %.
- c. Layanan Samsat Hore memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan penerimaan PKB dari tahun anggaran 2015 sebesar Rp. 154.467.414.081 menjadi Rp. 164.046.466.034 pada tahun anggaran 2016 atau naik sebesar 5,84%.



**INOVASI PELAYANAN UNGGULAN
SAMSAT HOME REGISTRATION (SAMSAT HORE)
KB. SAMSAT JEMBER**

- d. Peningkatan jumlah pembayaran PKB melalui Layanan Samsat Hore. Sebesar Rp. 493.918.533,00.
- e. Layanan Samsat Hore memberikan citra yang baik kepada pemerintah, yaitu telah melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik secara terus menerus. Indikasinya diketahui dari peningkatan Kepuasan Masyarakat berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I sebesar 90,86, Triwulan II sebesar 90,98, Triwulan III sebesar 91,00 dan Triwulan IV sebesar 91,02.

2. Kontribusi Sebelum dan Sesudah Layanan Samsat Hore

Kontribusi layanan Samsat Hore bisa diketahui detail dalam perbedaan dan manfaat pelayanan antara belum dan sesudah adanya inovasi yang dapat dilihat pada table di bawah ini :

NO	URAIAN	LAYANAN SAMSAT HORE		KETERANGAN
		SEBELUM	SESUDAH	
1	2	3	4	5
1	Layanan Bayar Pajak di Rumah/Kantor Wajib Pajak	Tidak ada	Ada	Pro-aktif dan efisien dan masyarakat puas
2	Biaya Sarana	Rp. 210.050.000 (Mobil Samlink)	Rp. 38.950.000	Efisiensi
3	Biaya Transportasi dan Makan Wajib Pajak	Rp. 30.000	-	Efisiensi biaya wajib pajak
4	Waktu yang dibutuhkan Wajib Pajak	2 Jam (PP)	5 menit	Efisiensi waktu wajib pajak
5	Jarak Tempuh yang dibutuhkan wajib pajak	Rata-rata 10 Km	0 Km	Efisiensi Biaya dan Waktu Wajib Pajak
6	Kontribusi Penerimaan PKB	8.011.085.000 (Mobil Samlink)	493.918.533	Peningkatan PAD sebesar 9,66%
7	Tunggakan Pajak	29.112.525.431	22.577.393.481	Layanan Samsat HORE berkontribusi besar atas kurangnya tunggakan PKB



**INOVASI PELAYANAN UNGGULAN
SAMSAT HOME REGISTRATION (SAMSAT HORE)
KB. SAMSAT JEMBER**

1	2	3	4	5
8	Biaya Operasional/bulan (24 hari)	2.600.000	888.000	Terdiri dari biaya BBM dan paket Internet (tidak termasuk gaji 2 petugas layanan)
9	Indeks Kepuasan Masyarakat	91,02	90,97	Berdasarkan SKM yang dilaksanakan setiap Triwulan

Berdasarkan tabel tersebut diatas dapat di jelaskan sebagai berikut:

1. Wajib Pajak Bayar di Rumah, sebelum adanya layanan Samsat Hore ini Wajib Pajak hanya bisa membayar pajak di KB. Samsat dan Layanan Samsat Unggulan. Setelah adanya Layanan Samsat Hore, wajib pajak didatangi di rumah/instansi oleh Petugas Samsat Hore. Gambar sebagaimana foto Layanan dibawah ini:



2. Biaya Sarana dan Prasarana, sebelum adanya layanan Samsat Hore, sarana dan prasarana untuk petugas datang ke rumah wajib pajak tidak tersedia sehingga biaya untuk sarana dan prasarana tidak teranggarkan, sedangkan setelah ada Layanan ini, maka biaya akan terus dianggarkan dalam APBD.



**INOVASI PELAYANAN UNGGULAN
SAMSAT HOME REGISTRATION (SAMSAT HORE)
KB. SAMSAT JEMBER**

3. Biaya Transportasi dan Makan Wajib Pajak, sebelum adanya Layanan Samsat Hore, wajib pajak selalu mendatangi titik lokasi layanan sehingga wajib pajak memerlukan biaya bbm untuk kendaraan dan biaya makan dan minum dan lain-lain dihitung secara rata-rata sebesar Rp 30.000, sedangkan setelah ada layanan ini, biaya transport dan makan yang dikeluarkan oleh wajib pajak adalah null rupiah. Karena petugas pajak yang mendatangi alamat wajib pajak.
4. Waktu yang dibutuhkan wajib pajak sebelum adanya layanan Samsat Hore, wajib pajak masih memerlukan waktu sekitar 2 Jam untuk perjalanan menuju titik lokasi layanan, tetapi setelah adanya layanan Samsat Hore, wajib pajak tinggal menunggu petugas datang di rumah.
5. Jarak tempuh yang dibutuhkan wajib pajak, sebelum adanya Layanan Samsat Hore Jarak tempuh rumah wajib pajak ke titik layanan sejauh 10 Km, sedangkan setelah adanya layanan Samsat Hore, wajib pajak memerlukan jarak 0 Km untuk melakukan pembayaran pajak kendaraannya.
6. Kontribusi penerimaan PKB, sebelum adanya layanan Samsat Hore penerimaan PKB dari jenis Layanan Samsat Hore sebesar Rp. 0, setelah adanya Layanan Samsat Hore, kontribusi penerimaan PKB adalah sebesar Rp 493.918.533,-. Untuk periode Januari s.d Desember 2016.
7. Tunggakan pajak, layanan Samsat Hore memberikan kontribusi dalam pencairan tunggakan pajak selama tahun anggaran 2016;
8. Biaya Operasional/bulan, sebelum adanya layanan Samsat Hore biaya Operasional untuk pelaksanaan layanan Mobil Samsat Keliling adalah Rp.2.600.000 setelah adanya Layanan Samsat Hore efisiensi biaya operasional yang dibutuhkan untuk operasional BBM kendaraan dan biaya paket internet perbulan bisa ditekan menjadi hanya sebesar Rp 868.000.
9. Indeks Kepuasan Masyarakat, sebelum adanya layanan Samsat Hore tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat di tahun 2015 adalah sebesar



**INOVASI PELAYANAN UNGGULAN
SAMSAT HOME REGISTRATION (SAMSAT HORE)
KB. SAMSAT JEMBER**

90,33, sedangkan setelah adanya layanan Samsat Hore Indeks Kepuasan Masyarakat naik menjadi 90,67.

3. Aspek Pembelajaran Layanan Samsat Hore

Beberapa aspek pembelajaran yang bisa diambil dari pelaksanaan layanan Samsat Hore, diantaranya :

- a. **Aspek Pendekatan Sistem dan Budaya.**
Wajib pajak merasa lebih dihargai karena wajib pajak disini sebagai raja. Etika kesopanan dan memanusiakan wajib pajak adalah salah satu nilai yang bisa dijadikan acuan dalam memberikan layanan.
- b. **Aspek Manajerial.**
Layanan ini bisa dijadikan pembelajaran bagaimana melaksanakan pelayanan dengan cara melakukan manajemen wajib pajak secara terorganisir. Melakukan follow up, melakukan sistem kontroling, sehingga wajib pajak bisa terpantau secara periodik.
- c. **Aspek Sinergitas.**
Akan tercipta hubungan yang baik antara pihak pemungut pajak dengan instansi lain, sehingga akan berdampak pada perolehan PAD yang lebih tinggi. Dengan adanya jalinan hubungan yang baik, penyampaian aturan-aturan baru terkait dengan perpajakan juga akan lebih cepat dan tepat. Hal yang bisa kita ambil yaitu pentingnya pembentukan network, sehingga tidak merasa bekerja sendirian melainkan bekerja bersama untuk tujuan yang sama.
- d. **Aspek Kebijakan Anggaran**
Jika dilihat dari segi biaya, pemungutan pajak akan lebih hemat, karena objek sudah jelas keberadaannya dan sudah pasti akan bayar pajak, tidak perlu berlalu lalang mencari objek pajak yang mau bayar. Sehingga bisa dikatakan satu pengeluaran seribu pemasukan.



**INOVASI PELAYANAN UNGGULAN
SAMSAT HOME REGISTRATION (SAMSAT HORE)
KB. SAMSAT JEMBER**

4. Rekomendasi

Berdasarkan data perkembangan layanan Samsat Hore, maka untuk dapat meningkatkan layanan ini perlu ditambah lagi dengan beberapa unit kendaraan beserta peralatnya secara bertahap, dan untuk itu kami akan mengajukan penambahan pada RKBU tahun anggaran 2018 sehingga apabila disetujui akan dapat berjalan pada tahun 2018.

Dengan mempertimbangkan manfaat dan dampak yang diperoleh dari layanan Samsat Hore serta didukung dengan biaya pengadaan sarana prasarana dan biaya operasional yang murah (low cost) serta mudah diimplementasikan oleh petugas dan wajib pajak, maka layanan Samsat Hore dapat berkelanjutan pada KB. Samsat Jember.

Selain itu diambil beberapa langkah untuk mendukung keberlanjutan dari Layanan Samsat Hore, yaitu :

1. Inovasi layanan unggulan Samsat Hore yang telah disetujui 3 Instansi yaitu :
 - a. Kepala UPT. BPD Provinsi Jawa Timur Jember bertindak sebagai pengarah di bidang PKB dan sebagai penghubung dengan Tim Teknis Samsat dan Tim Pembina Samsat.
 - b. Kepala Satuan Lalu Lintas Polres Jember bertindak sebagai pengarah bidang registrasi ranmor, update STNK, BPKB dan Plat Nomor/TNKB
 - c. Kepala PT. Jasa Raharja Perwakilan Jember bertindak sebagai pengarah bidang pengenaan tarif Jasa Raharja.
2. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur No 11 Tahun 2005 tentang Publik Pelayanan di Provinsi Jawa Timur disempurnakan dengan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Bersama Gubernur Jawa Timur, Kepala Kepolisian Jawa Timur Nomor dan Direktur Operasional PT. Jasa Raharja (Persero) Nomor : 8/PB/2007, Nomor : B/41/X/2007, Nomor : SKEB/5/2007



**INOVASI PELAYANAN UNGGULAN
SAMSAT HOME REGISTRATION (SAMSAT HORE)
KB. SAMSAT JEMBER**

Tentang Pelaksanaan dan Layanan Unggulan Samsat di Provinsi Jawa Timur.

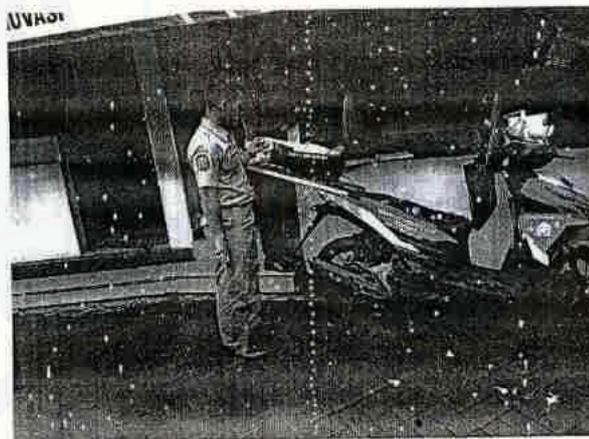
4. Peraturan Gubernur No. 31 Tahun 2013 tentang petunjuk pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 8 tahun 2011 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Timur Tahun 2013 Nomor 31 seri E).
5. Adanya surat tugas dari masing-masing instansi terkait, yaitu Kasat Lantas Polres Jember kepada petugas call centre dan petugas pendaftaran Samsat Hore dan surat tugas dari Kepala Unit Pelaksana Teknis Badan Pendapatan Provinsi Jawa Timur Jember kepada petugas call center dan petugas kasir layanan Samsat Hore.
6. Adanya dukungan APBD untuk meningkatkan dan mempertahankan layanan Samsat Hore.
7. Merupakan bagian dari implementasi RPJMD Jawa Timur dalam peningkatan Pendapatan Asli Daerah.

Inovasi layanan Samsat Hore dapat direplikasi untuk pelayanan pembayaran PKB di setiap KB. Samsat di seluruh Jawa Timur maupun di seluruh Indonesia. Karena bisa menjangkau semua wilayah dengan berbagai kondisi medan/geografis lokasi pelayanan, praktis, efisien dan terbukti mampu menjangkau wajib pajak, selain itu sudah terbukti mampu meningkatkan PAD. Layanan Samsat Hore dengan menggunakan armada sepeda motor yang telah dimodifikasi dan dilengkapi peralatan pendukung berbasis internet bisa direplikasi di seluruh pelayanan publik di Indonesia dengan berbagai pilihan akses internet (provider, satelit dan jaringan WIFI).



**INOVASI PELAYANAN UNGGULAN
SAMSAT HOME REGISTRATION (SAMSAT HORE)
KB. SAMSAT JEMBER**

**Dokumentasi
Kegiatan Inovasi Pelayanan Unggulan
Samsat Hore Tahun 2017**



*Pelayanan Samsat Hore di PT. Karisma Indoagro Univ. Jl. Imam Bonjol 45
Kel. Tegalbesar Kec. Kaliwates Kab. Jember*



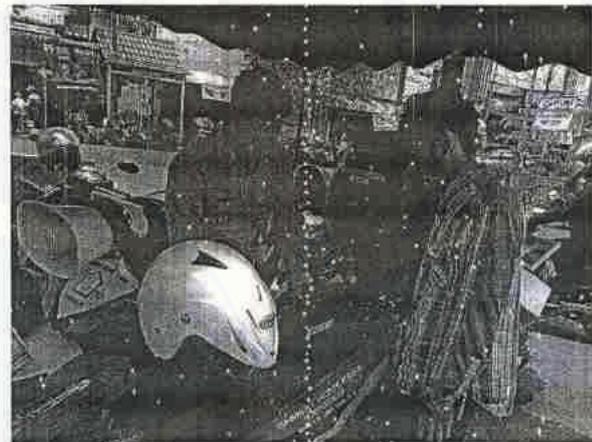
**INOVASI PELAYANAN UNGGULAN
SAMSAT HOME REGISTRATION (SAMSAT HORE)
KB. SAMSAT JEMBER**



Pelayanan Samsat Hore di Kantor BRI Cabang Jember



**INOVASI PELAYANAN UNGGULAN
SAMSAT HOME REGISTRATION (SAMSAT HORE)
KB. SAMSAT JEMBER**



Pelayanan Samsat Hore di depan Matehari Dept. Store Jember



**INOVASI PELAYANAN UNGGULAN
SAMSAT HOME REGISTRATION (SAMSAT HORE)
KB. SAMSAT JEMBER**



Pelayanan Samsat Hore di kantor BLK Kel. Muktisari Kab. Jember



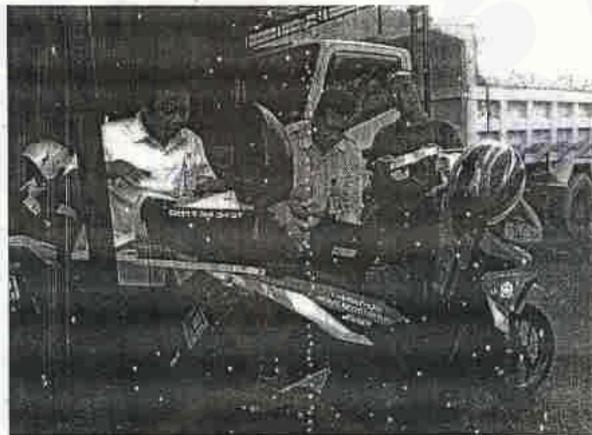
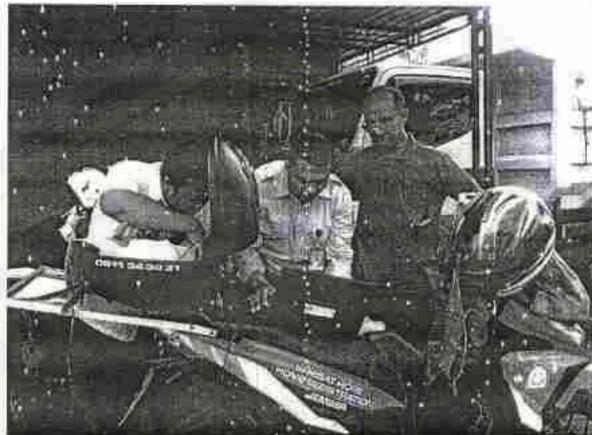
**INOVASI PELAYANAN UNGGULAN
SAMSAT HOME REGISTRATION (SAMSAT HORE)
KB. SAMSAT JEMBER**



Pelayanan Samsat Hore di Kodim 0824 Jember



**INOVASI PELAYANAN UNGGULAN
SAMSAT HOME REGISTRATION (SAMSAT HORE)
KB. SAMSAT JEMBER**



Pelayanan Samsat Hore di Jl. S. Parman 98 Sukorejo Jember



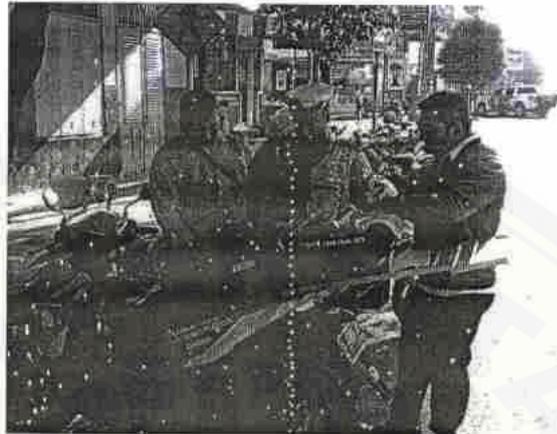
**INOVASI PELAYANAN UNGGULAN
SAMSAT HOME REGISTRATION (SAMSAT HORE)
KB. SAMSAT JEMBER**



Pelayanan Samsat Hore di Mapolres Jember



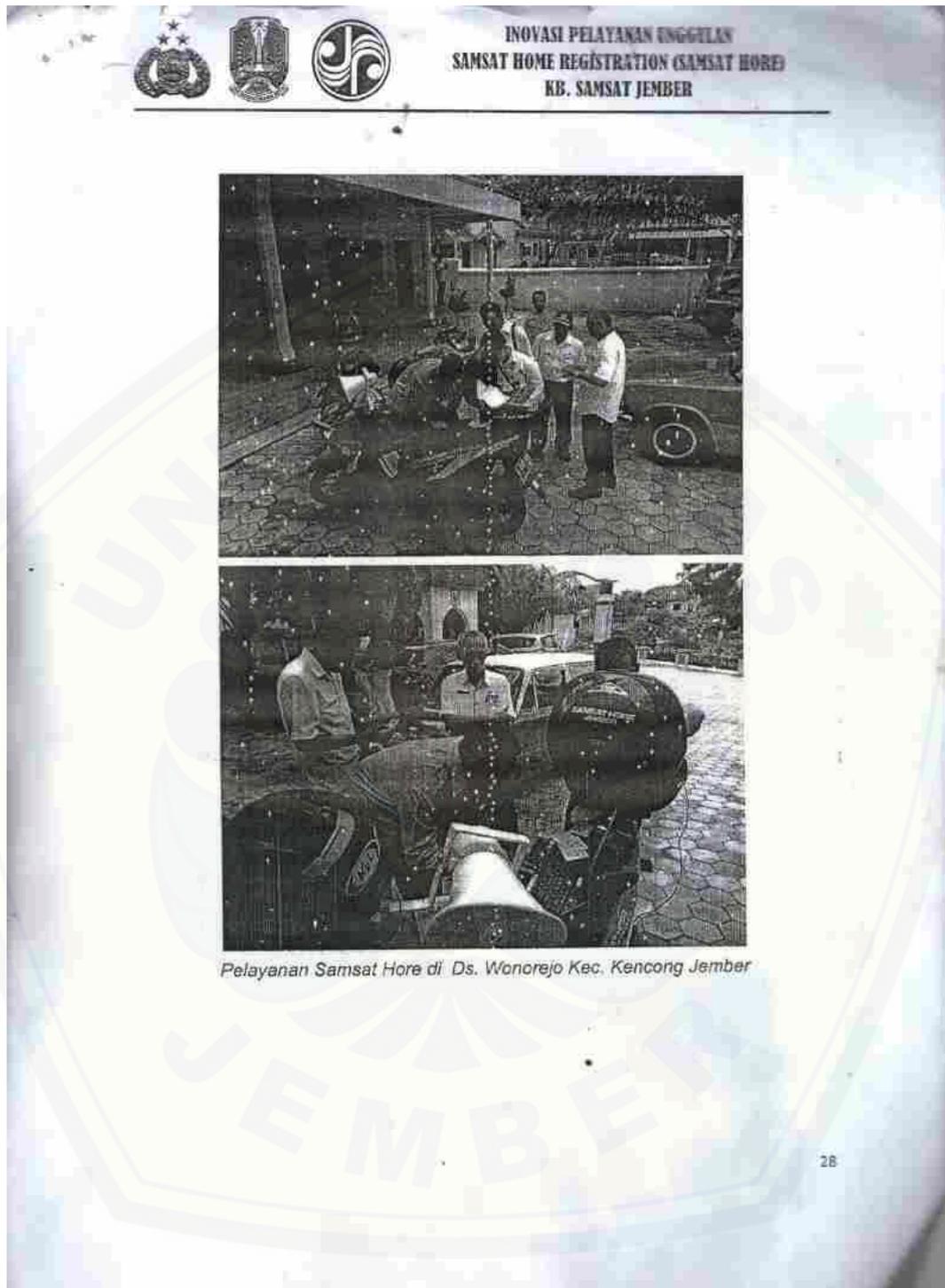
**INOVASI PELAYANAN UNGGULAN
SAMSAT HOME REGISTRATION (SAMSAT HORE)
KB. SAMSAT JEMBER**



Pelayanan Samsat Hore di Jl. Sultan Agung Jember



Pelayanan Samsat Hore di Jembatan Timbang Rambipuji Jember



Lampiran 12 Booklet profil Kantor Bersama SAMSAT Jember Barat

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur Kehadrat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga kita dapat menyusun Profil Kantor Bersama Samsat Jember Teratai tahun 2013 sebagai persiapan guna mengikuti lomba OGI (Open Government Indonesia) tahun 2013.

Seperti kita ketahui bersama bahwa birokrasi pelayanan publik sering menjadi sasaran kritik, hujatan dan ceriaan dari masyarakat, karena dianggap sebagai salah satu biang keladi lahirnya berbagai persoalan di negeri ini, seperti ekonomi biaya tinggi (high cost economy) dan patologi birokrasi yang termanifestasi dalam istilah yang sangat populer yaitu Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN). Persoalan ini pula yang menyebabkan Indonesia terpuruk di mata dunia internasional dan mencapai puncaknya ketika terjadi krisis multidimensi yang sangat parah yang menjadi pendorong lahirnya era baru yang disebut era reformasi.

Lahirnya era reformasi telah mampu merubah secara fundamental cara pandang dan tata pikir (mind-set) para penyelenggara pelayanan publik ke arah yang lebih sesuai dengan cita-cita, harapan dan kepentingan masyarakat. Dengan semangat reformasi itu pula semakin diperkokoh komitmen dan kebersamaan ketiga instansi yang terkait dalam Samsat Jember untuk melakukan perubahan dalam pelayanan pada KB Samsat Teratai Jember.

Dari hasil sinergitas pemikiran dan kolaborasi yang intensif antar ketiga instansi telah melahirkan berbagai produk layanan unggulan seperti: Samsat Drive Thru, Samsat Link, Samsat Payment Point, Samsat Keliling, E-samsat dan berbagai fasilitas layanan publik berbasis teknologi informasi seperti SMS Complaint, SMS Info dan SMS IT.

Buku profil yang sederhana ini merupakan bagian dari upaya mempromosikan sekaligus pertanggung-jawaban KB Samsat Teratai Jember kepada publik atas berbagai inovasi dan kreasi layanan unggulan yang telah dikembangkan sampai saat ini. Dan semoga bermanfaat.

Jember, Juli 2013

KASATLANTAS POLRES
JEMBER

MUFARRAH FURBAYASH, S.I.K.
NRP. 89110836

Ka.UPT LINAS PENDAPATAN
PROV. JAWA TIMUR
JEMBER

ENDANG BUDHARTA SETIAWAN
NIP.19631121 199111 2 001

KEPALA PERWAKILAN
PT JASA RAHARJA
JEMBER

HERY MUIYONO, SE
NRP. 629215089

❖ KATA PENGANTAR

❖ DAFTAR ISI

- BAB I : Pendahuluan
- BAB II : Sekilas Kabupaten Jember
- BAB III : Dasar Hukum
- BAB IV : Pengembangan Kantor Bersama
Samsat Teratai Jember
- BAB V : Kinerja Pelayanan Kantor
Bersama Samsat Teratai
Jember



BAB I. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang cepat, tepat, mudah, transparan, nyaman dan aman adalah sudah menjadi harapan dan tuntutan masyarakat yang harus dipenuhi oleh segenap penyelenggara pelayanan publik baik dalam bentuk jenis pelayanan, mekanisme dan prosedur layanan.

Hal ini akan menjadi tantangan, dorongan dan semangat didalam melakukan inovasi, kreasi serta dapat bersaing untuk menciptakan suatu pelayanan prima sesuai dengan harapan agar masyarakat merasa puas.

Untuk menciptakan layanan prima, disamping harus dapat bekerja dengan cepat, tepat, efektif dan efisien juga berpedoman pada visi, misi, motto, dan janji petugas serta mampu merespons apa yang menjadi kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga merasa puas terhadap penyelenggaraan pelayanan yang diberikan. Hal ini sangat penting karena masyarakat sekarang semakin kritis dalam menuntut hak-haknya.

Berdasarkan uraian tersebut diatas dengan komitmen dan kebersamaan instansi terkait maka pelaksanaan pelayanan Kantor Bersama Samsat Teratai Jember dengan segenap potensi dan sumber daya yang dimiliki melaksanakan secara maksimal penyelenggaraan pelayanan Kantor Bersama Samsat.

1.2 Maksud dan Tujuan

Maksud dan Tujuannya adalah agar berbagai upaya pengembangan layanan Kantor Bersama Samsat dapat memberikan semangat dalam membayar Pajak serta memberikan kemudahan Sistem dan Prosedur jenis layanan yang telah dikembangkan.

1.3 Sistematika Pembahasan

Buku profil Kantor Bersama Samsat Teratai Jember disusun sebagai berikut:

- BAB I : **Pendahuluan** menjelaskan tentang latar belakang, maksud dan tujuan serta Sistematika Pembahasan
- BAB II : **Sekilas Kabupaten Jember** menjelaskan secara ringkas tentang historis, kondisi geografis dan demografis Kabupaten Jember
- BAB III : Dasar hukum pembentukan dan pelaksanaan serta pengembangan Kantor Bersama Samsat
- BAB IV : Pengembangan Kantor Bersama Samsat Teratai Jember menjelaskan pengembangan yang dilaksanakan meliputi : (a) pengembangan infrastruktur pelayanan, (b) sistem dan prosedur pelayanan, dan (c) inovasi-inovasi pelayanan
- BAB V : Kinerja Pelayanan Kantor Bersama Samsat Teratai Jember menjelaskan pencapaian hasil atau prestasi yang diperoleh sampai saat ini, dalam bentuk piagam maupun prestasi dalam bentuk data-data pencapaian kinerja

BAB II. Sekilas Kabupaten Jember

Dulunya Jember adalah salah satu wilayah Distrik dari Afdeling Bondowoso. Lalu ada ketentuan no 322, Tanggal 9 Agustus 1928. Berdasarkan stiaatblad, Jember ditetapkan sebagai Regentschap Djember. Mulai tanggal 1 Januari 1928. Sejak saat itu Jember menjadi ibukota kabupaten. Jember terletak dibagian timur Provinsi Jawa Timur. Berjarak 198 km dari Surabaya.

Kalau dilihat dari peta akan terlihat seperti ini. Sebelah utara berbatasan dengan Bondowoso dan Probolinggo. Sebelah timur berbatasan dengan Banyuwangi. Sebelah barat berbatasan dengan Lumajang. Dan sebelah selatan berbatasan dengan Samudra Indonesia.

Luas wilayahnya 3.293,34 km persegi. Luas kota 95,91 km persegi. Ketinggian 0 sampai 3.300 meter di atas permukaan laut. Ketinggian daerah kota kurang lebih 87 meter di atas permukaan laut. Itu bisa kita lihat di stasiun kota Jember. Temperatur udara di Jember 30 derajat celsius. Kalau musim hujan berkisar 15 derajat celsius. Kalau dulu musim hujan di Jember mudah ditebak. Tidak seperti sekarang. Dulu musim hujan berlangsung antara 8 - 10 bulan. Sedangkan musim kemarau 2 - 4 bulan. Tidak salah jika dulu Jember dikenal dengan usaha perkebunan tembakaunya.

Berdasarkan jenis kelamin :

- ❖ Laki-laki : 1.434.860 Jiwa
- ❖ Perempuan : 1.451.090 Jiwa

Berdasarkan jenis bidang profesi :

- ❖ PNS : 25.240 Jiwa
- ❖ Perdagangan : 93.857 Jiwa
- ❖ Pelajar : 413.477 Jiwa
- ❖ Pertanian : 646.059 Jiwa
- ❖ Belum bekerja : 429.934 Jiwa
- ❖ Mengurus rumah tangga : 340.523 Jiwa
- ❖ Wiraswasta : 308.172 Jiwa
- ❖ Lain-lain : 633.693 Jiwa

BAB III. Dasar Hukum

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) sebagai lembaga pelayanan publik yang menerapkan konsep pelayanan publik terpadu (*integrated public service*) lahir pada tahun 1976. Artinya eksistensi lembaga ini telah berusia tiga dasawarsa, sehingga tidak berlebihan kalau dikatakan Samsat merupakan lembaga pelayanan publik tertua di Indonesia yang menggunakan Sistem Satu Atap. Karena kelahirannya jauh sebelum hiruk pikuknya reformasi birokrasi seperti pada era otonomi dan desentralisasi seperti sekarang ini, maka lembaga pelayanan Samsat dapat pula dikatakan sebagai inisiator dan inovator reformasi pelayanan publik di Indonesia, karena dalam pengembangannya kemudian banyak model-model pelayanan publik yang mengadopsi konsep Pelayanan Satu Atap.

Dari sisi lain, lembaga pelayanan Samsat juga dapat dikatakan sebagai lembaga pelayanan yang sangat unik, karena pemangku kebijakan (*stakeholders*) yang terlibat terdiri dari unsur-unsur yang sangat berbeda tupoksi dan budayanya tetapi mampu bekerja sama secara integratif dan harmonis dalam sebuah sistem kelembagaan untuk melayani masyarakat luas, yaitu : (1) Kepolisian Daerah (Polda), mempunyai kewenangan dibidang registrasi dan indentifikasi kendaraan bermotor, (2) Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur mempunyai kewenangan dibidang pemungutan PKB dan BBNKB dan (3) PT. Jasa Raharja (Persero) mempunyai kewenangan dibidang pemungutan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

3.1 Landasan Hukum

Landasan hukum (legalitas) pembentukan dan pelaksanaan pelayanan Kantor Bersama Samsat diatur dalam peraturan di tingkat Nasional dan di tingkat Regional Jawa Timur.

3.1.1 Di tingkat Nasional

Sejak dibentuknya model pelayanan Samsat tahun 1976, telah diterbitkan beberapa peraturan dalam rangka menyesuaikan pengembangan Samsat dengan tuntutan dan perubahan lingkungan.

Beberapa peraturan yang dimaksud adalah :

1. Surat Keputusan Bersama Menhankam/Pangab, Menteri Keuangan dan Menteri Dalam Negeri tanggal 28 Desember 1976 nomor pol:KEP/13/XII/1976,nomor :KEP 1693/MK/TV/12/1976 dan nomor :311 tahun 1976.
2. Surat edaran Menteri Dalam Negeri tanggal 28 Juni 1977 no : 16 tahun 1977 tentang Pedoman / Petunjuk Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal dibawah Satu Atap (SAMSAT) dalam Pengeluaran/Penerbitan STNK,Pembayaran PKB dan BBNKB serta SWDKLLJ
3. Instruksi Bersama Menhankam/Panglima ABRI,Menteri Keuangan dan Menteri Dalam Negeri tanggal 7 September 1993 nomor : INS/02/1993, nomor :5/IMK/013/1988 dan nomor:13A tahun 1988 tentang Penetapan / Penunjukan Koordinator Kantor Bersama Samsat dan terbentuknya Pembina samsat pusat maupun Daerah Provinsi
4. Instruksi Bersama Menhankam/Panglima ABRI,Menteri Keuangan dan Menteri Dalam Negeri tanggal 7 September 1993 nomor : INS/02/1993, nomor :5/IMK/01/1993 dan nomor:02A tahun 1993 tentang Tata cara penerbitan STNKB mulai dari pendaftaran sampai dengan penerbitan STNKB (Perubahan masalaku STNKB dari satu tahun menjadi lima tahun)
5. Petunjuk Pelaksanaan Bersama Kapolri , Dirjen PUOD dan Direksi PT.Jasa Raharja (Persero) tanggal 1 Juni 1994, nomor :Pol Juklak /09/VI/1994 nomor:973/1818/PUOD dan nomor :Juklak/01/JR/VI/1994 tentang PenyempurnaanTata Laksana Pendaftaran Kendaraan Bermotor pada Kantor Bersama Samsat.
6. Instruksi Bersama Menhankam/Panglima ABRI,Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan tanggal 11 Oktober 1999 tentang Pelaksanaan Pelayanan Samsat no:INS/03/M/X/1999,no : 29 tahun 1999 no :6/IMK.014/1999
7. Petunjuk pelaksanaan Bersama Kapolri, Dirjen PUOD, dan Direksi PT.Jasa Raharja (Persero),nomor :SKEP/03/X/1999,nomor :973-1228 dan nomor :SKEP/02/X/1999 tanggal 15 Oktober 1999 tentang Pedoman Tata Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal dibawah Satu Atap (SAMSAT)

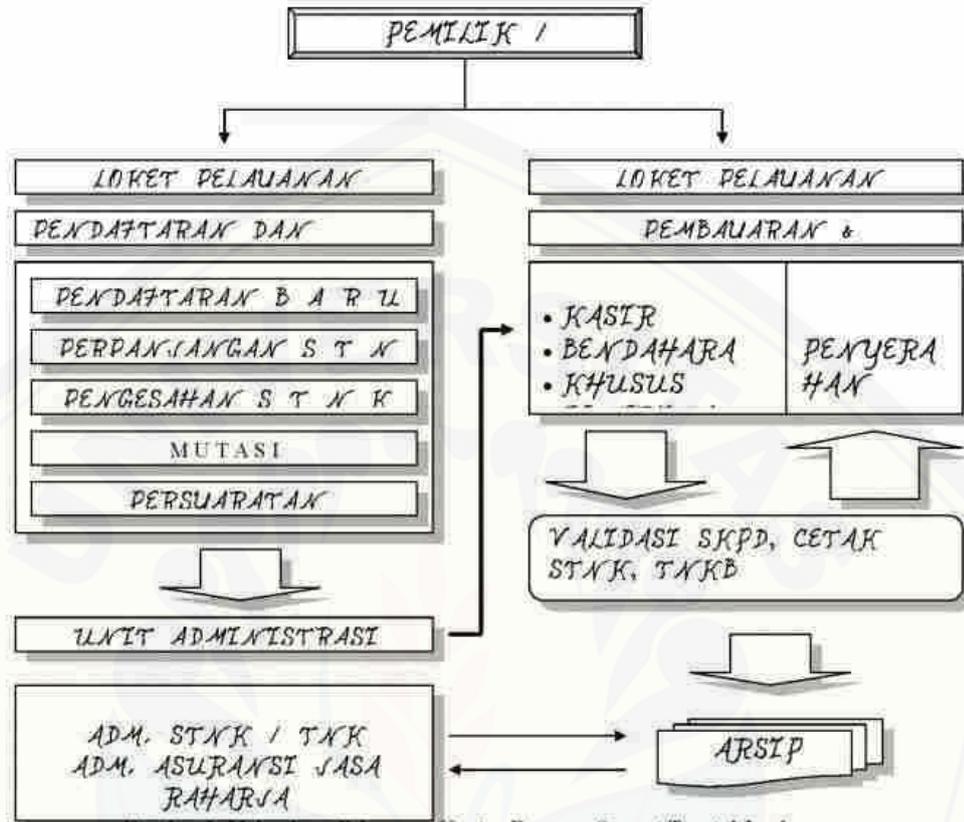
3.1.2 Di tingkat Provinsi Jawa Timur

Untuk mendorong tumbuh dan berkembangnya inovasi-inovasi baru dilingkungan Kantor Bersama Samsat Provinsi Jawa Timur, telah diterbitkan beberapa peraturan (*regulasi*) pada tingkat Provinsi, sebagai berikut :

1. Peraturan Bersama Gubernur Jawa Timur, Kepala Kepolisian Daerah Jawa Timur dan Direktur Operasional PT. Jasa Raharja (Persero) tanggal 23 Oktober 2007 nomor :8/PB/2007,nomor :B/41/X/2007,nomor :SKEB/5/2007 Tentang Pelaksanaan dan Layanan Unggulan Samsat di Provinsi Jawa Timur
2. Keputusan Bersama Dirlantas Kepolisian Daerah Jawa Timur,Kepala Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur dan Kepala PT.Jasa Raharja (Persero) cabang Jawa Timur tanggal 23 Nopember 2007 nomor :B/46/XI/2007,nomor :311 tahun 2007 nomor :SKEB/I/ 2007 tentang Petunjuk Pelaksanaan Layanan Unggulan Samsat di Provinsi Jawa Timur
3. Keputusan Bersama Dirlantas Kepolisian Daerah Jawa Timur, Kepala Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur dan Kepala PT.Jasa Raharja (Persero) cabang Jawa Timur tanggal 23 Nopember 2007 nomor :B/47/XI/2007, nomor :312 tahun 2007,nomor :SKEB/I/2007 tentang :Operasi Bersamsa Pemeriksaan Administrasi Kendaraan Bermotor di Provinsi Jawa Timur
4. Keputusan Bersama Dirlantas Kepolisian Daerah Jawa Timur dan Kepala Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur tanggal 23 Nopember 2007, nomor :B/44/XI/2007 tentang Fasilitas Pemungutan Parkir Berlangganan di Provinsi Jawa Timur
5. Keputusan Ketua Tim Umum,Tim Pembina SAMSAT Provinsi Jawa Timur tentang Pembentukan Tim Teknis Samsat Provinsi Jawa Timur

3.2 Mekanisme Pelayanan Samsat

Mekanisme Pelayanan KB.Samsat diatur berdasarkan Petunjuk Pelaksanaan Bersama Kapolri,Dirjen PUOD dan Direksi PT.Jasa Raharja (Persero) nomor :SKEP/03/X/1999,nomor :973-1228 dan nomor SKEP/02/X/1999 tanggal 15 Oktober 1999 tentang Pedoman Tata Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Mekanisme Pelayanan Kantor Bersama Samsat Teratai Jember

BAB IV. Penyelenggaraan Pelayanan Prima pada Kantor Bersama Samsat Teratai Jember

4.1 Hakekat, Azas dan Prinsip Pelayanan Publik

Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tanggal 10 Juli 2003 nomor : 63/KEP/MPAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dinyatakan bahwa Hakekat Pelayanan Publik adalah Pemberian Pelayanan Prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Untuk mewujudkan pelayanan public yang prima maka perlu dilandasi dengan 6 Azas dan 10 Prinsip sebagai berikut :

➤ Azas Pelayanan Publik

- **Transparansi** : bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti
- **Akuntabilitas** : dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- **Kondisional** : sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas
- **Partisipatif** : mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat
- **Kesamaan Hak** : tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi
- **Keseimbangan hak dan kewajiban** : pemberi dan penerima pelayanan public harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak

➤ Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

- **Kesederhanaan** : prosedur pelayanan public tidak berbelit belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan
- **Kejelasan** :
 - ✓ Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan public

- ✓ Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan / persoalan / sengketa dalam pelaksanaan pelayanan public
- ✓ Rincian biaya pelayanan public dan tata cara pembayaran
- **Kepastian waktu** : pelaksanaan pelayanan public dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
- **Akurasi** : produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah
- **Keamanan** : proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum
- **Tanggung Jawab**: pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik
- **Kelengkapan sarana dan prasarana** : tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika)
- **Kemudahan akses** : tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika
- **Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan** : pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas
- **Kenyamanan** : lingkungan pelayanan harus tertib, teratur disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

4.2 Visi, Misi, Motto dan Janji Petugas

Dalam rangka menerapkan azas dan prinsip penyelenggaraan pelayanan publik untuk pelayanan yang prima maka Kantor Bersama Samsat Teratai Jember diantara 3 (tiga) instansi terkait berkomitmen dengan Visi, Misi, Motto dan Janji Petugas

1. VISI

Terwujudnya pelayanan prima pada Kantor Bersama Samsat Teratai Jember

2. MISI

- Meningkatkan kualitas pelayanan melalui partisipasi masyarakat
- Meningkatkan profesionalisme aparatur penyelenggara pelayanan
- Mewujudkan sistem dan prosedur pelayanan yang sederhana, mudah dan transparan berbasis teknologi informasi
- Mewujudkan kepastian dan perlindungan hukum pemilik kendaraan bermotor
- Mewujudkan sarana dan prasarana pendukung pelayanan

3. MOTTO

Pelayanan terbaik untuk Anda

4. JANJI PETUGAS

Kami petugas kantor bersama Samsat Teratai Jember berjanji :

1. Memberikan kepastian waktu pelayanan dalam proses pengesahan STNKB 1 tahun, penelitan ulang STNKB 5 tahun, ganti pemilik (baliknama) dan penerbitan STNKB kendaraan baru
2. Proses penerbitan STNKB dan TNKB secara transparan dan akuntabel
3. Menerapkan metode FIFO (First In First Out) dengan sistem antrian sehingga tidak ada yang diskriminasi

4.3 Struktur Organisasi

Struktur Organisasi Kantor Bersama Samsat Teratai Jember



4.4 Sumber Daya Manusia Pelayanan

Untuk menciptakan penyelenggaraan pelayanan yang cepat, tepat, mudah, ramah, transparan, terlib dan aman pada kantor bersama Samsat Teratai Jember didukung dengan sejumlah personil yang cukup memadai baik dari segi kuantitas (Jumlah) maupun segi kualitas (kompetensi) personil dari 3 (tiga) instansi terkait sejumlah 44 personil dengan komposisi sebagai berikut :

1. **Personil dari Kepolisian**
 - Polri = 12 Personil
 - PNS = 12 Personil
 - PHL = 10 Personil
2. **Personil dari Dipenda Provinsi**
 - PNS = 5 Orang
 - Outsourcing = 3 Orang
3. **Personil dari PT. Jasa Raharja (Persero)**
 - PJJR = 1 Orang
 - Kontrak = 1 Orang

4.5 Jenis Pelayanan

Jenis layanan yang diberikan kepada masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan pada kantor bersama Samsat Teratai Jember

1. Kendaraan baru
2. Pengesahan STNK 1 tahun
3. Penelitian Ulang STNK 5 tahun
4. Mutasi masuk
5. Mutasi keluar

4.6 Wilayah Kerja Pelayanan

Kantor Bersama Samsat Teratai Jember dibangun pada tahun 1983 di jalan Teratai No 10-11 Jember. Memberikan pelayanan kepada masyarakat pada 17 kecamatan dengan rincian sebagai berikut

Jumlah Kecamatan dan Desa
Serta Potensi Obyek pajak wilayah Jember

NO	KECAMATAN	JUMLAH DESA	JUMLAH OBYEK
1	RAMBIPUJI	8 DESA	16.449
2	SUKORAMBI	5 DESA	7.271
3	PANTI	7 DESA	6.771
4	BANGSALSARI	11 DESA	11.121
5	TANGGUL	8 DESA	14.480
6	SUMBER BARU	10 DESA	8.846
7	BALUNG	8 DESA	13.072
8	KENCONG	5 DESA	11.963
9	WULUHAN	7 DESA	18.124
10	PUGER	15 DESA	18.540
11	GUMUK MAS	8 DESA	10.270
12	UMBULSARI	10 DESA	13.746
13	AMBULU	7 DESA	20.365
14	JENGGAWAH	8 DESA	9.920
15	SEMBORO	6 DESA	8.417
16	JOMBANG	6 DESA	5.721
17	AJUNG	7 DESA	9.987
	JUMLAH		205.063

4.7 Standar Waktu dan Biaya Pelayanan

4.7.1 Standar Waktu Pelayanan

Durasi waktu dihitung mulai dari loket pendaftaran sampai loket Penyerahan ditetapkan sebagai berikut :

- ❖ Pengesahan STNK 1 tahun = 10 Menit
- ❖ Cetak / Ganti STNK = 10 Menit
- ❖ Mutasi Masuk = 30 Menit
- ❖ Kendaraan baru = 30 Menit

4.7.2 Standar Biaya Pelayanan

4.7.2.1 Besar Biaya STNK, BPKB dan TNKB

Peraturan Pemerintah nomor : 50 tahun 2010 tanggal 25 mei 2010 berlaku mulai tanggal 26 Juni 2010 : jenis dan tarif atas Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku pada kepolisian negara Republik Indonesia

- Penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK)
 - Kendaraan bermotor roda 2 (dua), roda 3 (tiga) atau angkutan umum per penerbitan = Rp. 50.000
 - Kendaraan bermotor roda 4 (empat) atau lebih per penerbitan = Rp. 75.000
- Penerbitan Surat Tanda Coba Kendaraan (STCK) per penerbitan per kendaraan = Rp. 25.000
- Penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) kendaraan bermotor roda 2 (dua) atau roda 3 (tiga) atau angkutan per pasang = Rp. 30.000, kendaraan bermotor roda 4 (empat) atau lebih per pasang = Rp. 50.000
- Penerbitan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB)
 - Roda 2 (dua) atau roda 3 (tiga)
 - Baru per penerbitan = Rp. 80.000
 - Ganti pemilik per penerbitan = Rp. 80.000
 - Roda 4 (empat) atau lebih
 - Baru per penerbitan = Rp. 100.000
 - Ganti pemilik per penerbitan = Rp. 100.000
- Penerbitan surat mutasi keluar daerah per penerbitan = Rp. 75.000

4.7.2.2 PKB dan BBNKB

Berdasarkan Perda Provinsi Jawa Timur no.13 tahun 2001 dan Perda no.14 tahun 2001

- TARIF PKB
 - ❖ Kendaraan umum : 1 % x dasar pengenaan
 - ❖ Kendaraan bukan umum : 1.5 % x dasar pengenaan
 - ❖ Kendaraan plat merah : 0.5 % x dasar pengenaan
 - ❖ Kendaraan ABRI / POLRI : 0.5 % x dasar pengenaan
- TARIF BBNKB
 - ❖ Untuk penyerahan pertama
 - 10 % x nilai jual kendaraan bermotor
 - 0.75 % x nilai jual kendaraan bermotor alat berat /besar
 - ❖ Penyerahan kedua dst
 - 1 % x nilai jual kendaraan bermotor
 - 0.075 % x nilai jual kendaraan bermotor alat berat /besar
 - ❖ Penyerahan hibah/waris
 - 1 % x nilai jual kendaraan bermotor

4.7.2.3 Biaya SWDKLLJ

Berdasarkan keputusan Menkeu nomor 36/PMK/010/2008 dan nomor 37/PMK/010/2008

Biaya SWDKLLJ adalah sebagai berikut

- ❖ Truck/pickup 2500 cc keatas : Rp. 163.000
- ❖ Sedan,jeep,Station Wagon : Rp. 143.000
- ❖ Truck ton : Rp. 23.000
- ❖ Ambulance : Rp. 3.000
- ❖ Bus Plat kuning : Rp. 90.000
- ❖ Bus Plat hitam : Rp. 153.000
- ❖ Sepeda motor diatas 50 cc : Rp. 35.000
- ❖ Sepeda motor 50 cc kebawah : Rp. 3.000
- ❖ Sepeda motor diatas 250 cc : Rp. 83.000

4.8 Pengembangan pelayanan dengan Standar Pelayanan Prima

Pelayanan publik yang baik harus mampu menyediakan infrastruktur pelayanan bagi masyarakat pengguna jasa layanan. Infrastruktur pelayanan termasuk penyediaan teknologi informasi dan telekomunikasi

4.8.1 Pengembangan infrastruktur pelayanan

Untuk menciptakan pelayanan prima, dibutuhkan ketersediaan infrastruktur pelayanan yang bertujuan untuk memberikan keamanan, kenyamanan dan kemudahan bagi masyarakat dalam memenuhi kewajibannya di Kantor Bersama Samsat. Infrastruktur pelayanan yang disediakan pada Kantor Bersama Samsat Teratai Jember.

4.8.1.1 Gedung / Kantor Bersama Samsat

Gedung kantor bersama Samsat Teratai terdiri dengan kokoh dan asri walaupun telah berusia 29 tahun



Gedung / Kantor Bersama Samsat Teratai Jember

4.8.1.2 Penyediaan Fasilitas pelayanan publik

Gedung / Kantor Bersama Samsat Teratai Jember dilengkapi dengan berbagai fasilitas publik untuk mendukung kecepatan proses pelayanan keamanan, ketertiban, keindahan serta kenyamanan Wajib Pajak. Beberapa diantara fasilitas pelayanan yang disediakan di lingkungan Kantor Bersama Samsat Teratai Jember adalah :

4.8.1.2.1 RUANG MEROKOK (AREA SMOKING)

Masih banyak masyarakat menikmati Segarnya menghirup asap rokok atas partisipasi pihak ketiga tidak tersedia area merokok dari perusahaan rokok gagak hitam maesan Bondowoso



Area Smoking

4.8.1.2.2 RUANG TUNGGU WAJIB PAJAK

Untuk kenyamanan wajib pajak memenuhi kewajibannya suasana ruang tunggu wajib pajak ber AC serta kursi tunggu yang nyaman membuat wajib pajak menjadi puas dan senang



Ruang tunggu Wajib Pajak

4.8.1.2.3 TOILET

Suasana kamar mandi yang bersih membuat lingkungan menjadi sehat



TOILET KB.SAMSAT

4.8.1.2.4 KANTIN DAN FOTO COPY

Tersedia kantin wajib pajak dengan menu sederhana tapi nikmat, dan membuat kemudahan untuk kebutuhan foto copy



Kantin KB.Samsat Teratai Jember



Foto copy KB.Samsat Teratai Jember

4.8.1.2.5 WORKSHOP TNKB

Kantor Bersama Samsat Teratai Jember, sejak beberapa tahun yang lalu telah memiliki workshop TNKB, sehingga akan dapat mempercepat pelayanan karena pencetakan TNKB akan langsung di proses setelah Wajib Pajak memenuhi segala persyaratan yang diperlukan. Upaya untuk mempercepat pelayanan pada masyarakat

yang melakukan Ganti Nopol, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Manajemen Kantor Bersama Samsat Jember mencetak TNKB terlebih dahulu sesuai dengan urutan register nomor polisi sehingga pada waktu masyarakat melakukan kewajibannya telah dipersiapkan, upaya ini diharapkan dapat memberikan rasa puas pada pengguna jasa layanan.



Workshop TNKB

4.8.1.2.6 Pengelolaan Berkas / Arsip

Pengelolaan berkas/arsip sangat penting sebagai bukti kepemilikan kendaraan bermotor. Oleh karena itu pengelolaannya harus tertib agar mudah dalam melakukan pencarian apabila diperlukan. Dilingkungan Kantor Bersama Samsat Teratai Jember, pengelolaan berkas telah memanfaatkan fasilitas informasi sehingga akan menghemat tenaga dan waktu dalam pengelolaan berkas yang jumlahnya cukup banyak.



Ruang berkas / Arsip

4.8.1.2.7 Taman yang indah dan asri

Tempat penyelenggaraan pelayanan publik yang baik, bukan saja ditentukan oleh luas dan megahnya gedung, tetapi juga harus disertai dengan penciptaan tata ruang yang indah dan asri, sehingga akan semakin menambah kenyamanan bagi masyarakat yang datang ketempat pelayanan. Dilingkungan Kantor Bersama Samsat Teratai Jember telah ditata sedemikian rupa, dengan menempatkan tanaman/bunga yang indah di dalam maupun di luar gedung Samsat.



Tanaman yang indah dan asri di lingkungan Kantor Bersama Samsat

4.8.1.2.8 TEMPAT IBADAH (MASJID)

Dengan penduduk Kabupaten Jember masyarakat agama Islam tidak berlebihan Kantor Bersama Samsat Teratai Jember menyediakan tempat ibadah.



Masjid KB.Samsat Teratai Jember

4.8.1.2.9 TEMPAT PARKIR

Tersedia tempat parkir roda dua dan roda empat yang cukup luas.



Tempat Parkir KB.Samsat Teratai Jember

4.8.1.2.10 TEMPAT CEK FISIK KENDARAAN BERMOTOR

Tersedianya tempat cek fisik kendaraan bermotor roda 2 dan roda 4 adalah salah satu fasilitas yang harus ada untuk membantu wajib pajak sehubungan dengan adanya persyaratan cek fisik ulang kendaraan Baru, yang ganti STNK, ataupun yang mau Balik Nama kendaraan, yang harus dipenuhi wajib pajak untuk menjamin keabsahan dan kepastian identitas kendaraan bermotor.



Cek fisik roda empat



Cek fisik roda dua

4.8.1.2.11 Informasi Pelayanan

Dengan kemitraan tiga instansi terkait, Dinas Pendapatan, POLRI dan Jasa Raharja, akan dapat terealisasi seperti apa yang tertuang pada Visi, Misi dan Motto Janji petugas dan durasi waktu pelayanan



4.8.1.2.12 Loker Penyelesaian Masalah

Salah satu fasilitas publik yang sangat penting yang disediakan pada Kantor Bersama Samsat Jember adalah loket penyelesaian masalah. Loker ini berfungsi untuk menangani masalah yang sering terjadi.



Loker penyelesaian masalah

4.8.1.2.13 TV Hiburan dan TV Monitoring Proses Pelayanan

Untuk memberikan hiburan bagi wajib pajak yang datang ke Kantor Bersama Samsat Teratai Jember telah disediakan Televisi berwarna yang dapat dinikmati masyarakat sambil menunggu panggilan petugas di loket. Selain itu untuk memberikan informasi sejauh mana proses pelayanan telah berjalan, telah pula disediakan TV Monitoring proses pelayanan yang menginformasikan status proses kendaraan yang telah didaftarkan.



Televisi hiburan bagi Wajib Pajak



Televisi Monitoring Proses Pelayanan

4.8.2 Penerapan dan Pengembangan Teknologi Informasi

Kantor Bersama Samsat Teratai Jember sejak tahun 1983-an telah memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan kinerja pelayanan. Sampai saat ini seluruh proses pelayanan telah memanfaatkan jaringan lokal terintegrasi dan jaringan on-line (samsat link).

Beberapa hasil pengembangan dan penerapan teknologi informasi dan telekomunikasi di lingkungan Kantor Bersama Samsat Teratai adalah :

4.8.2.1 Proses Pelayanan Samsat berbasis teknologi informasi

Proses pelayanan Samsat pada dasarnya merupakan proses yang sangat rumit dan kompleks. Proses ini apabila dilakukan secara manual dapat dipastikan tidak akan mampu dilaksanakan oleh semua petugas Samsat. Sampai saat ini hasil pengembangan telah memperoleh hasil yang sangat signifikan, karena seluruh proses jenis layanan Samsat, penetapan dan pembayaran pajak sampai pada sistem penyeteroran dan pelaporan telah mampu dilakukan secara elektronik dan interaktif.

4.8.2.2 SMS Komplain

SMS komplain adalah layanan informasi berbasis teknologi informasi yang dapat dipergunakan masyarakat untuk menyampaikan pertanyaan, keluhan, kritik dan saran atas semua penyelenggaraan pelayanan dan perilaku petugas pelayanan.

Caranya adalah dengan mengirim SMS:

KETIK: JATIM <SPASI> SAMSAT <SPASI> NOPOL <SPASI> keluhan

KIRIM KE 5454: Halo, Simpati

7070: MatriX, IM3, Mentari, dan Flexi.

4.8.2.3 SMS Info Pajak

SMS Info Pajak adalah layanan informasi berbasis teknologi informasi yang dapat dipergunakan oleh masyarakat untuk mengetahui identitas data kendaraan bermotor seperti nomor polisi, model/ type kendaraan, tahun pembuatan, warna, tanggal jatuh tempo pembayaran besarnya PKB, BBNKB dan SWDKLLJ. Caranya adalah dengan mengirim SMS

Ketik JATIM <SPASI> NOPOL kirim ke

7070: Telkomsel, Satelindo, Flexi, Telpon rumah

3970: IM3

1800: LIPPO TELECOM

4.8.2.4 SMS JT (Jatuh Tempo)

SMS JT (jatuh Tempo) adalah layanan informasi berbasis teknologi informasi yang sangat bermanfaat bagi masyarakat untuk mengetahui kapan masa pajaknya berakhir, agar terhindar dari sanksi (denda) keterlambatan mendapatkan kendaraannya.

4.8.3 Penerapan manajemen mutu SNI ISO 9001: 2008

Penyelenggaraan pelayanan Kantor Bersama Samsat Teratai Jember bersertifikat SNI ISO 9001:2008 dari lembaga Sertifikasi Internasional B4T QSC (Quality Sytem Certification) tahun 2010 dan mempunyai ruang sekretariat guna menyimpan dokumen-dokumen SNI ISO 9001:2008

4.8.4 Pengembangan layanan unggulan inovatif

Pengembangan pelayanan menjadi faktor penting untuk meningkatkan kinerja pelayanan. Sampai saat ini di lingkungan Kantor Bersama Samsat Jember telah dikembangkan dan diimplementasikan beberapa layanan unggulan inovatif yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

4.8.4.1 Samsat Link

Permasalahan pembayaran pajak yang dahulu harus dilakukan di samsat asal, dapat terpecahkan berkat inovasi yang memanfaatkan Teknologi Informasi, saat ini proses menjadi lebih praktis, wajib pajak dapat melakukan pembayaran pajak di mana saja di setiap Kantor Bersama Samsat di Provinsi Jawa Timur, jadi tidak terpaku harus kembali kesamsat asal sesuai dengan domisili yang tertera di STNK.

Layanan Samsat LINK adalah Layanan pengesahan STNK 1(satu) Tahun, pembayaran PKB dan SWDKLLJ pada Kantor Bersama Samsat dengan menggunakan sistem interkoneksi yang memungkinkan wajib pajak melakukan transaksi tanpa terikat domisili asal.

4.8.4.2 Samsat Drive Thru

Dalam layanan Samsat Drive Thru, wajib pajak hanya melewati dua loket yakni loket pertama untuk pendaftaran dan penetapan, sedangkan loket kedua untuk pembayaran dan penyerahan dengan layanan ini wajib pajak hanya membutuhkan waktu sekitar lima menit.

Layanan Drive Thru melayani kendaraan bermotor dengan identifikasi sesuai dengan STNK yang digunakan pada saat pendaftaran. Tidak melayani kendaraan bermotor angkutan penumpang umum.

Prosedur layanannya adalah petugas loket pendaftaran menerima dokumen dari wajib pajak berupa BPKB, STNK, dan KTP yang semua harus asli, selanjutnya melakukan penelitian terhadap keberadaan dokumen dan melakukan validasi dengan SCANNER, kemudian petugas loket pembayaran dan penyerahan memberitahukan jumlah pembayaran yang harus dibayar dan menerima pembayaran serta menyerahkan berkas kendaraan kepada wajib pajak.



Foto Layanan Drive Thru

4.8.4.3 Samsat Payment Point

Layanan samsat payment point yang berlokasi di kantor cabang pembantu bank Jatim di tanggul bertujuan untuk pendekatan pelayanan kepada wajib pajak, agar masyarakat yang berdomisili berdekatan dengan kecamatan tanggul bias dilayani. Tidak lagi datang ke Kantor Bersama Samsat Jember yang jarak tempuhnya cukup jauh (± 60 km).

Layanan Samsat PAYMENT POINT hanya melayani penul pengesahan 1 tahun saja. Wilayah kecamatan yang berdekatan dengan kecamatan tanggul adalah:

1. Kecamatan Sumber Baru
2. Kecamatan Semboro
3. Kecamatan Bangsalsari
4. Kecamatan Jombang
5. Kecamatan Gumuk Mas
6. Kecamatan Kencong
7. Kecamatan Umbulsari



Layanan Payment Point Tanggul

4.8.4.4 Samsat Mobil Keliling

Samsat mobil keliling adalah jenis layanan samsat yang dilakukan secara berpindah-pindah dari satu tempat ke tempat lain. Berdasarkan jadwal yang sudah ditentukan. Tugasnya adalah untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat serta memberikan kemudahan dan pilihan pelayanan kepada wajib pajak.



Foto Layanan Mobil Keliling

4.8.4.5 Layanan E-Samsat

Layanan E-SAMSAT adalah jenis layanan penul pengesahan 1 tahun yang proses pembayaran PKB dan SWDKLLJ dilakukan pada Bank yang telah ditunjuk (Bank Mandiri), sedangkan proses pencetakan notice pembayaran dan pengesahan STNK dilaksanakan pada kantor Berasama Samsat yang telah diarahkan Wajib Pajak.

4.8.4.6 Layanan Untuk Lansia, Ibu hamil, dan Penyandang Cacat

Penyelenggaraan pelayanan Kantor Bersama Samsat Teratai Jember telah memberikan fasilitas khusus bagi masyarakat yang sudah lanjut usia, ibu hamil dan penyandang cacat, hal ini sebagai bukti bentuk kepedulian dan empati dalam penyelenggaraan pelayanan.



Ruang Tunggu LANSIA KB.Samsat Teratai Jember

4.8.4.7 Pemandu Simpatik

Pemandu Simpatik bertugas membantu dan memandu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam pengurusan perpanjangan surat-surat kendaraan bermotor pada Kantor Bersama Samsat Teratai Jember, Pemandu Simpatik juga bertugas menyampaikan informasi dan menjelaskan segala sesuatu, sehubungan adanya perubahan kebijakan atau kebijaksanaan baru tentang layanan samsat.



Pemandu Simpatik KB.Samsat Teratai Jember

4.8.4.8 Pembagian Brosur Keselamatan Berlalu Lintas

Dalam mendukung program keselamatan berlalu lintas serta untuk mengurangi angka kecelakaan lalu lintas Samsat Teratai Jember secara berkelanjutan memberikan himbauan dan membagikan brosur tentang keselamatan berlalu lintas kepada wajib pajak.



Pemandu memberikan brosur himbauan keselamatan berlalu lintas kepada wajib pajak



Contoh Pamflet Himbauan tertib berlalu lintas

4.8.4.9 Pemutaran Video ESQ Laka Lintas

Dalam rangka mengurangi angka kecelakaan lalu lintas serta mendukung program Dekade Aksi Keselamatan Jalan, Samsat Teratai Jember memberikan penayangan video ESQ Laka Lintas sebagai therapy kepada masyarakat untuk meningkatkan disiplin berlalu lintas.



Masyarakat wajib pajak menyaksikan video ESQ Laka Lintas diruang tunggu pelayanan cek fisik



Masyarakat wajib pajak menyaksikan video ESQ Laka Lintas diruang tunggu pelayanan pembayaran pajak

4.8.4.10 Jam Buka Loker

Penyelenggaraan pelayanan di Kantor Bersama Samsat Jember dilaksanakan / dibuka mulai pukul 08.00 Wib – 12.00 Wib untuk Hari Senin-sampai dengan Kamis; sedangkan untuk hari Jumat sampai dengan Sabtu mulai pukul 08.00 - 10.00 Wib.

BAB V. Kinerja Pelayanan Kantor Bersama Samsat Teratai Jember

Berbagai upaya yang telah dikembangkan dan dilaksanakan secara terus menerus untuk memperbaiki kualitas pelayanan kantor bersama Samsat Teratai Jember telah memberikan hasil prestasi kerja. Baik dalam bentuk piagam penghargaan/ sertifikat maupun pencapaian penerimaan kas yang melampaui target yang telah ditentukan.

5.1 Prestasi dalam bentuk piagam penghargaan/ sertifikat

1. Piagam penghargaan dari Dipenda Provinsi Jawa Timur thn 2006. Juara VI dalam lomba tertib administrasi dan kebersihan Kantor Bersama Samsat.
2. Piagam penghargaan dari Dipenda Provinsi Jawa Timur thn 2008. Juara VI dalam lomba tertib administrasi dan kebersihan Kantor Bersama Samsat.
3. Memperoleh sertifikasi SNI ISO 9001: 2008 dari lembaga sertifikasi Internasional B4TSC (*Quality System Certification*) tahun 2010.
4. Piagam penghargaan dari Gubernur Jawa Timur atas prestasi sebagai: PREDIKAT TERBAIK I unit pelayanan percontohan tingkat provinsi Jawa Timur tahun 2011. kategori kelompok pelayanan administrasi dan umum.

5.2 Prestasi dalam bentuk pencapaian kinerja

5.2.1 Kinerja Penerimaan PAD s/d Bulan Juli 2013

REALISASI PENERIMAAN KAS (PENKAS) DI TAHUN 2013 SAMPAI DENGAN 31 JULI 2013	
	Rp. 142.014.744,402

Dengan rincian sebagai berikut :

No.	Jenis	Jumlah Kendaraan Bermotor
1	Kendaraan Baru	19.199 Obyek
2	Penelitian Ulang	75.986 Obyek
3	Kendaraan Mutasi	4.892 Obyek
	Jumlah	100.077 Obyek

5.2.2 Kinerja Pelayanan Ranmor s/d bulan Juli 2013

Jumlah kendaraan bermotor yang terdaftar pada Kantor Bersama Samsat Teratai Jember Januari s/d 31 Juli 2013

No.	Jenis Kendaraan Bermotor	Plat Dasar			Jumlah
		Hitam	Kuning	Merah	
		Pribadi	Umum	Dinas	
1	Mobil Penumpang (Sedan, Jeep, Station Wagon dan sejenisnya)	1.820	29	0	1.849
2	Mobil Bus (bus, minibus dan sejenisnya)	16	9	0	25
3	Mobil Barang (Truck, pick up dan sejenisnya)	444	273	0	717
4	Sepeda Motor	29.862	0	15	29.877
5	Alat-alat berat dan sejenisnya	0	0	0	0
	Jumlah				32.468

5.2.3 Kinerja Layanan Unggulan

Jumlah kendaraan bermotor pada layanan unggulan Kantor Bersama Samsat Teratai
Jember s/d 31 Juli 2013

No.	Jenis Pelayanan	Jumlah Kendaraan Bermotor (SK)
1.	Samsat link	23.284
2.	Samsat Drive Thru	21.921
3.	Samsat Payment Point	17.951
4.	Samsat Keilling	12.642
Jumlah		75.798