



**PELAKSANAAN LAYANAN PEMBAYARAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR MELALUI SAMSAT KELILING
DI ALUN-ALUN KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

Oleh :

Eric Maulana Reformadias

NIM 170910201061

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS JEMBER

2023



**PELAKSANAAN LAYANAN PEMBAYARAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR MELALUI SAMSAT KELILING
DI ALUN-ALUN KABUPATEN JEMBER**

*Execution of Motor Vehicle Tax Payment Service via Mobile Samsat in Jember
Regency Square*

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Administrasi Negara (S1) dan mencapai gelar Sarjana Sosial

Oleh :

Eric Maulana Reformadias

NIM 170910201061

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS JEMBER

2023

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan kepada semua yang telah mendukung, memberikan semangat, memberikan doa, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Orang tua tercinta, Ibu Pujiastutik Ernawati, dan Bapak Rossa Dwikoradias yang telah memberikan doa dan dukungan dengan penuh kesabaran untuk putranya.
2. Keluarga besar saya yang juga meluangkan waktunya untuk memberikan doa, dukungan, dan semangat agar skripsi saya cepat selesai.
3. Teman-teman saya Dhery, Imam, Hafid, Putri, Dewik, Melin, Dendi, Hamim, dan Odi yang telah memberikan dukungan baik melalui doa dan kata semangat, serta bantuan yang diberikan.
4. Para anggota dari UKMF Wisma Gita Dandy, Anggi, Afif, mas Bolang, mas Adit, mas Kavin, dan lain-lainnya yang tidak bisa saya sebutkan semuanya telah memacu saya untuk segera lulus agar menjadi anggota luar biasa.
5. Almamater tercinta Universitas Jember.
6. Seluruh dosen pengajar dan staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jember, khususnya pada program studi Ilmu Administrasi Negara yang memberikan bantuan kepada penulis selama melaksanakan kuliah hingga skripsi ini selesai.

MOTTO

“Jika anda hidup untuk menyenangkan orang lain, maka semua orang akan mencintai anda kecuali diri anda sendiri.”*

(Paulo Coelho)



* undercover.id (@undercover.id). (26 Agustus 2023). *Noted!!*. [Instagram].
<https://www.instagram.com/p/CwZUheTy72u/?igshid=MzRIODBiNWFIZA>

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Eric Maulana Reformadias

NIM : 170910201061

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Pelaksanaan Layanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui Samsat Keliling di Alun-alun Kabupaten Jember” 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 dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 5 September 2023

Yang Menyatakan,

Eric Maulana Reformadias
NIM 170910201061

SKRIPSI

**PELAKSANAAN LAYANAN PEMBAYARAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR MELALUI SAMSAT KELILING
DI ALUN - ALUN KABUPATEN JEMBER**

Oleh :

Eric Maulana Reformadias

NIM 170910201061

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Suji, S.Sos., M.Si.

Dosen Pembimbing Anggota : Drs. Supranoto, M.Si., Ph.D.

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Pelaksanaan Layanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui Samsat Keliling di Alun-alun Kabupaten Jember” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember, pada:

hari/tanggal : Selasa, 19 September 2023

jam : 13.00 – 14.30 WIB

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Tim Penguji,

Ketua

Sekretaris

Dr. Selfi Budi Helpiastuti, M.Si
NIP 197003221995122001

Dr. Suji, S.sos, M.Si
NIP 197006152008121002

Anggota I,

Anggota II,

Drs. Supranoto, M.Si, Ph.D
NIP 196102131988021001

Abul Haris Suryo N, S.IP, M.Si
NIP 198210292015041001

Mengesahkan,
Dekan

Dr. Djoko Poernomo, M.Si, CIQnR, CSBA
NIP 196002191987021001

RINGKASAN

Pelaksanaan Layanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Samsat Keliling Di Alun-alun Kabupaten Jember; Eric Maulana Reformadias; 170910201061; 2023; 111 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Negara; Jurusan Ilmu Administrasi; Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik; Universitas Jember.

Berkembangnya jumlah kendaraan bermotor di Kabupaten Jember berdampak pada peningkatan jumlah wajib pajak kendaraan bermotor. Namun, realitanya pada tahun 2019 tingkat pembayaran wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Jember hanya mencapai 56,58%. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak ini maka diperlukan suatu langkah mudah untuk membayar pajak salah satunya yaitu layanan SAMSAT Keliling. Samsat Keliling merupakan sebuah layanan pembayaran PKB (Pajak Kendaraan Bermotor) tahunan, pembayaran SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan), serta pengesahan STNK per tahun dengan cara berkeliling pada titik lokasi yang sudah ditentukan menggunakan sebuah mobil. Dijelaskan bahwa, wajib pajak yang datang per minggunya di titik Alun-alun rata-rata 150- 180 orang, Tempurejo rata-rata 90-100 orang, di titik Gumukmas rata – rata 50 orang, di titik Jenggawah rata-rata 30-40 orang, dan di titik Pasar Tanjung rata-rata 10-15 orang. Sehingga dapat diketahui bahwa samsat keliling yang berlokasi di Alun – alun Kabupaten Jember jauh lebih banyak didatangi oleh para wajib pajak. Penelitian ini mendeskripsikan dan menjelaskan Implementasi Layanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui Samsat Keliling di Alun-alun Kabupaten Jember.

Penelitian ini menganalisis tentang pelayanan dari samsat keliling di alun-alun kabupaten Jember berdasarkan UU No.25 tahun 2009 tentang Standar Pelayanan Publik. Adapun standar pelayanan publik tersebut meliputi: (1) dasar hukum yaitu Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar, (2) persyaratan yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif, (3) sistem, mekanisme dan prosedur yaitu tata cara pelayanan yang dibekukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan, (4) jangka waktu penyelesaian yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan, (5) biaya/tarif yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat, (6) produk pelayanan yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan, (7) sarana, prasarana, dan / atau fasilitas yaitu peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan, (8) kompetensi pelaksanaan yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana

meliputi pengetahuan keahlian, keterampilan dan pengalaman, (9) pengawasan internal yaitu pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana, (10) penanganan pengaduan, saran dan masukan yaitu tata cara pelaksanaan pengamanan pengaduan dan tindak lanjut, (11) jumlah pelaksana yaitu tersedianya pelaksanaan sesuai dengan beban kerjanya, (12) jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, (13) jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan dan, (14) evaluasi kinerja pelaksana yaitu penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Metode yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Untuk uji keabsahan data menggunakan metode uji kredibilitas data menggunakan teknik triangulasi.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan layanan samsat keliling di alun-alun kabupaten Jember sudah sesuai dengan UU no 25 tahun 2009 tentang standar pelayan publik. Samsat merupakan bentuk kerjasama dari tiga lembaga yang berisikan Kepolisian Negara Republik Indonesia yang membidangi pelayanan Registrasi dan Identifikasi (Regident) Kendaraan Bermotor (Ranmor), Satuan Kerja Pengelola Keuangan Daerah yang melaksanakan pemungutan pajak Provinsi, dan Jasa Raharja yang melaksanakan pemungutan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) dalam menyelenggarakan Samsat. Untuk meningkatkan kualitas layanan dan memperluas wilayah pelayanannya, samsat mempunyai unit pembantu salah satunya yaitu samsat keliling. Samsat Keliling merupakan layanan unit pembantu dari Samsat yang menggunakan metode jemput bola, dimana layanan ini menyediakan pembayaran pajak kendaraan bermotor di luar kantor samsat dengan menyebar menggunakan mobil samsat keliling ke beberapa titik lokasi dan jam operasional yang sudah dijadwalkan. Untuk jadwal samsat keliling Alun-alun perminggunya memiliki jadwal pagi dan malam yaitu pukul 08.00 – 11.00 pada hari Jumat dan pukul 19.00 – 20.30 pada hari Senin sampai Jumat. Kesimpulan dari penelitian ini adalah samsat keliling alun-alun Kabupaten Jember tergolong produktif dan fleksibel disebabkan jadwal dari samsat keliling alun-alun Kabupaten Jember yang padat perminggunya yaitu di hari jumat pagi beroperasi pukul 08.00 sampai jam 11.00 dan pada malam harinya beroperasi mulai hari senin sampai jumat pada pukul 19.00 sampai 20.30.

PRAKATA

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, berkah, dan karunia-Nya yang telah menuntun penelitian, membimbing, mengarahkan, dan membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pelaksanaan Layanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui Samsat Keliling di Alun-alun Kabupaten Jember”. Penelitian dan penyusunan skripsi ini merupakan bagian dari persyaratan dalam menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Negara dan memperoleh gelar Sarjana Sosial (S1) Ilmu Administrasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis mendapat bantuan, motivasi, bimbingan, arahan, petunjuk, dan saran dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Drs. Djoko Poernomo, M.Si, CIQnR, CSBA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Dr. Selfi Budi Helpiastuti, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember dan Dosen Pembimbing Akademik.
3. Dr. Dina Suryawati, S.Sos, M.AP selaku Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
4. Dr. Suji, S.Sos, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan nasehat, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan benar.
5. Drs. Supranoto, M.Si, Ph.D selaku Dosen Pembimbing Anggota yang juga telah memberikan bimbingan, arahan, dan nasehat, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
6. Seluruh dosen, staff pengajar, dan karyawan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember yang telah meluangkan waktunya dan membantu selesainya skripsi ini.
7. Seluruh pihak di Samsat Teratai Jember dan petugas samsat keliling Alun-

alun Kabupaten Jember yang telah membantu memberikan data yang dibutuhkan, bersedia meluangkan waktu, dan bersedia bekerja sama dalam penelitian untuk penyusunan skripsi ini.

8. Orang tua Ibu Pujiastutik Ernawati, Bapak Rossa Dwikoradias yang selalu memberikan dukungan doa, semangat, motivasi, dan menemani untuk menyelesaikan skripsi ini
9. Keluarga besar dan teman-teman yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu namanya yang selalu memberikan bantuan, dukungan, dan doa ketika penyusunan skripsi.

Penyusunan skripsi ini tidak akan ada jika tidak adanya saran dan kritik yang membangun penulis setiap waktu. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan pengetahuan bagi yang memerlukan.

Jember, 5 September 2023

Penulis,

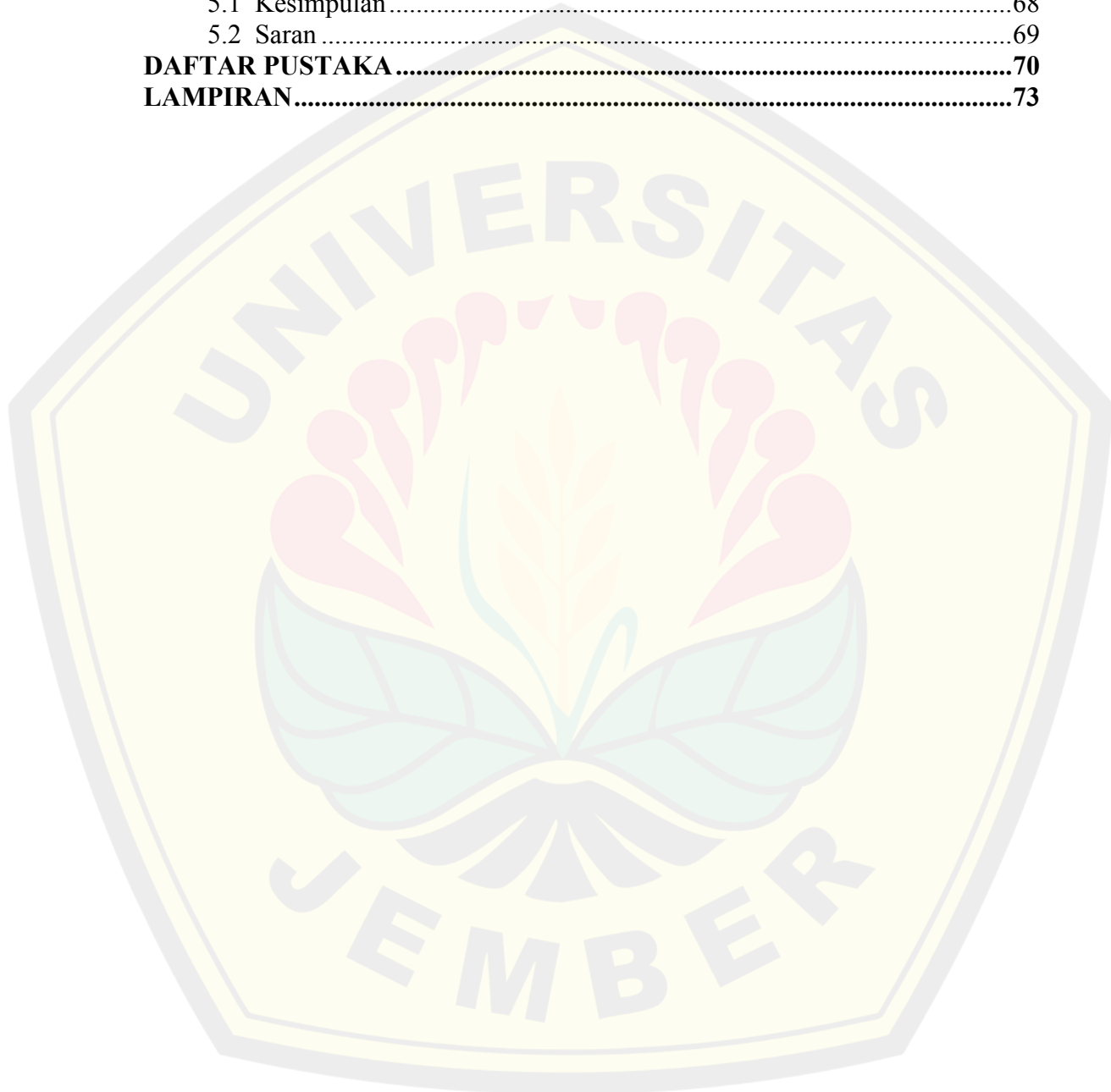
Eric Maulana Reformadias

NIM 170910201061

DAFTAR ISI

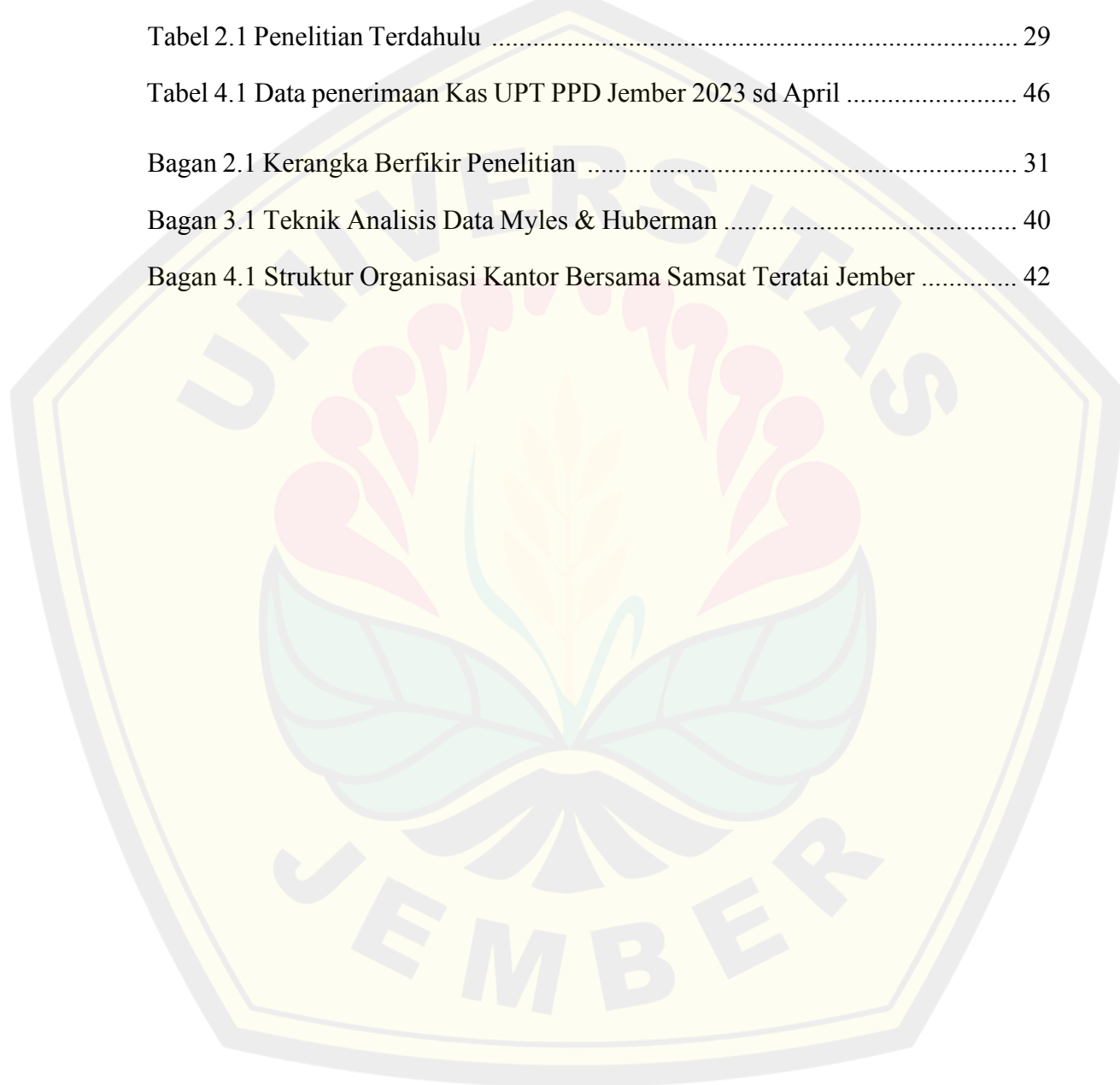
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERSEMBAHAN	iii
MOTTO	iv
PERNYATAAN	v
HALAMAN PEMBIMBING	vi
PENGESAHAN	vii
RINGKASAN	viii
PRAKATA	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL DAN BAGAN	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Konsep Administrasi Publik	9
2.1.1 Definisi Administrasi Publik	9
2.1.2 Paradigma Administrasi Publik	10
2.2 Pelayanan Publik	13
2.2.2 Definisi Pelayanan	13
2.2.3 Definisi Publik	14
2.2.4 Asas dan Prinsip Pelayanan Publik	17
2.2.5 Standar Pelayanan Publik	20
2.2.5 Jenis- Jenis Pelayanan	22
2.2.6 Unsur – Unsur Pelayanan	25
2.3 Penelitian Terdahulu	26
2.4 Kerangka Berfikir	28
BAB 3 METODE PENELITIAN	29
3.1 Pendekatan Penelitian	30
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	30
3.3 Objek dan Fokus Penelitian	31
3.4 Penentuan Informan Penelitian.....	31
3.5 Teknik Pengumpulan Data	32
3.6 Jenis dan Sumber Data.....	34
3.7 Teknik Menguji Keabsahan Data	35
3.8 Teknik Penyajian dan Analisis Data	36
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Hasil Penelitian.....	39

4.1.1	Gambaran Umum KB Samsat Teratai Polres Jember	39
4.1.2	Gambaran Umum Samsat Keliling.....	43
4.1.3	Tujuan Samsat Keliling	44
4.1.5	Pelaksanaan Program Samsat Keliling.....	48
4.1.6	Fasilitas dan Pelaksana Samsat Keliling	52
4.2	Pembahasan	53
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN	68
5.1	Kesimpulan.....	68
5.2	Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	73



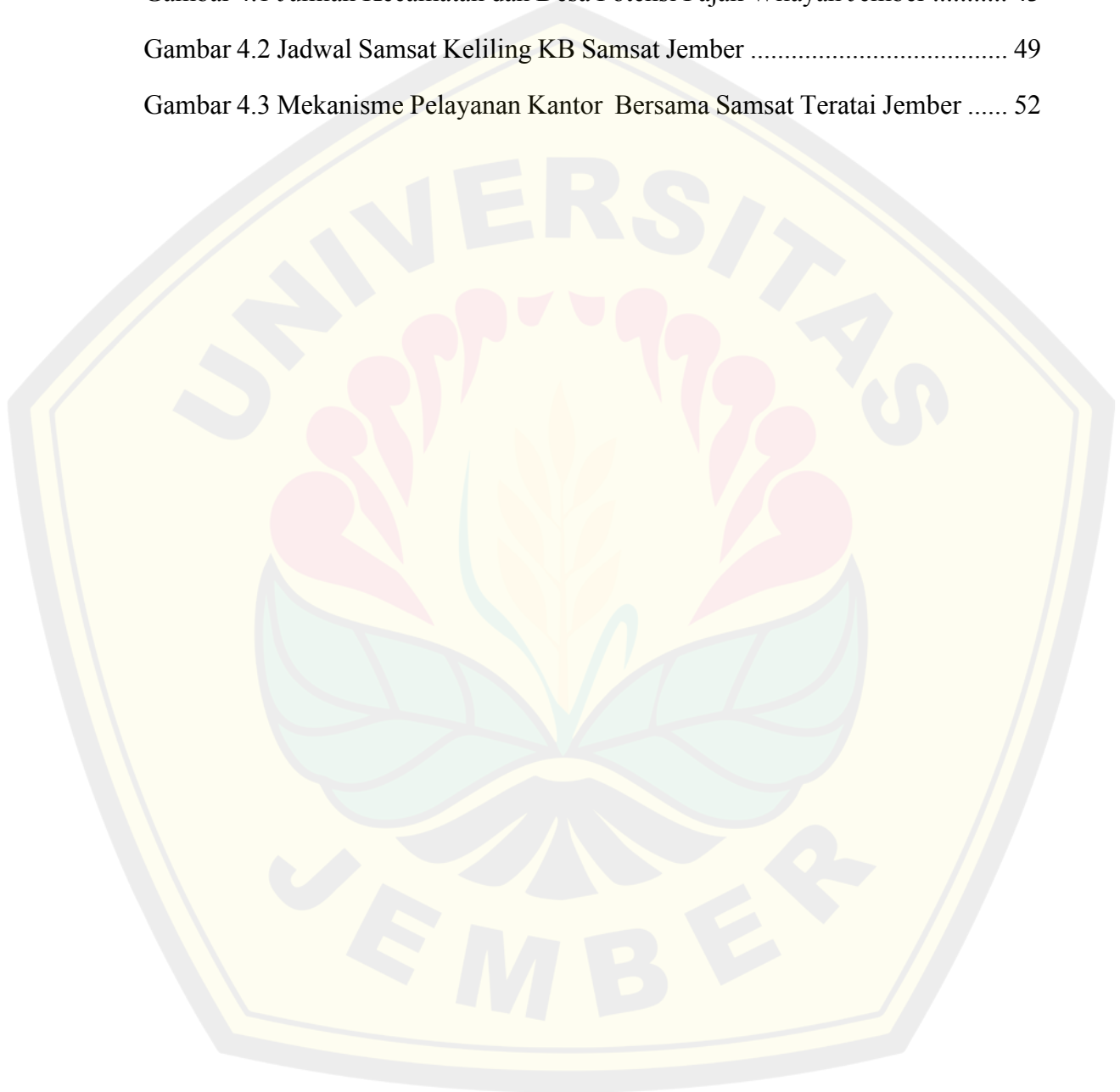
DAFTAR TABEL DAN BAGAN

Tabel 1.1 Jumlah Kendaraan Bermotor di Kabupaten Jember	4
Tabel 1.2 Jumlah Realisasi Wajib Pajak per November 2019	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	29
Tabel 4.1 Data penerimaan Kas UPT PPD Jember 2023 sd April	46
Bagan 2.1 Kerangka Berfikir Penelitian	31
Bagan 3.1 Teknik Analisis Data Myles & Huberman	40
Bagan 4.1 Struktur Organisasi Kantor Bersama Samsat Teratai Jember	42



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Analisis Data Model Interaktif Miles & Huberman	38
Gambar 4.1 Jumlah Kecamatan dan Desa Potensi Pajak Wilayah Jember	43
Gambar 4.2 Jadwal Samsat Keliling KB Samsat Jember	49
Gambar 4.3 Mekanisme Pelayanan Kantor Bersama Samsat Teratai Jember	52



BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Administrasi publik merupakan sebuah ilmu sosial yang mempelajari tentang sistem tata negara serta tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan dunia publik yang mencakup organisasi publik, kebijakan publik, manajemen publik, maupun pelayanan publik. Namun jika dilihat secara fokus pelaksanaan, administrasi publik lebih difokuskan pada kegiatan manajemen publik sebagai bagian dari penyelenggara kebijakan publik. Administrasi publik lebih terfokus pada kegiatan berbasis manajemen pelayanan publik beserta penyedia fasilitas publik. Hardiyansah (2011:11) mendefinisikan pelayanan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain. Menurut Undang-Undang No 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan sebuah kegiatan yang terfokus pada pemenuhan kebutuhan masyarakat sebagai penerima dari pelayanan tersebut. Negara mempunyai tugas penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi agar masyarakat dapat merasakan pelayanan yang prima dan mampu memberikan kemudahan dalam pemenuhan kebutuhan administratif.

Definisi pelayanan publik menurut Sinambela, dkk (2011:5) adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik ditujukan guna memenuhi segala kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat, karena pada hakikatnya pemerintah merupakan abdi masyarakat. Pelayanan publik adalah sebuah usaha pemerintah dalam

memenuhi kebutuhan dan keinginan pada masyarakat. Bentuk pelayanan yang diberikan haruslah baik serta sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat karena dari situlah masyarakat dapat menjadikan kualitas dari pelayanan tersebut sebagai tolak ukur kesuksesan sebuah instansi pemerintah.

Dalam suatu negara memerlukan biaya yang cukup banyak jumlahnya untuk memenuhi segala kepentingan negara seperti pemberian fasilitas serta pelayanan kepada rakyatnya. Pajak memegang peranan yang penting dalam kehidupan bernegara karena menjadi salah satu sumber terbesar pendapatan negara yang digunakan untuk belanja kebutuhan negara. Dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 yang membahas mengenai Keuangan Negara disebutkan bahwa pendapatan negara merupakan semua penerimaan atau pemasukan yang berasal dari penerimaan hibah, penerimaan perpajakan serta penerimaan bukan pajak baik dari dalam maupun luar negeri.

Pajak merupakan suatu bentuk kontribusi kepada kas negara yang berasal dari iuran masyarakat dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan dapat dipaksakan berdasarkan ketentuan, peraturan, dan undang-undang perpajakan yang dipergunakan untuk membayar keperluan umum negara. Pajak selain dapat digunakan untuk biaya belanja negara dan pemerintahan juga dapat dipergunakan untuk biaya kepentingan umum yang memiliki kaitan langsung dengan masyarakat seperti melengkapi fasilitas umum.

Pemerintah pusat telah memberi hak, wewenang, dan kewajiban kepada setiap daerah untuk mengurus dan mengelola sendiri perekonomiannya melalui pemerintah daerah. Pajak dan retribusi daerah merupakan salah satu sumber pendapatan bagi daerah yang dipergunakan untuk membiayai kepentingan pemerintahan daerah. Pada Pasal 2 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 menyebutkan bahwa terdapat lima kategori pajak provinsi yang terdiri dari: pajak rokok, pajak bea balik nama kendaraan bermotor, pajak air permukaan, pajak kendaraan bermotor, dan pajak bahan bakar kendaraan bermotor.

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan manusia, Kontribusi pajak terbesar adalah pajak kendaraan bermotor, hal ini terlihat dari peningkatan setiap tahun pemilik kendaraan bermotor secara terus-menerus. Namun demikian tidak berbanding lurus dengan penerimaan pajak, hal ini terbukti khususnya di Provinsi Jawa Timur hingga September 2019 tercatat lebih dari Rp 374 miliar nilai pajak yang belum terbayar atau sebanyak 1,9 juta pemilik kendaraan bermotor baik roda empat dan roda dua belum membayar pajak kendaraan bermotor di tahun ini (Kompas.com). Mengingat banyaknya wajib pajak yang belum melaksanakan kewajibannya yang menimbulkan tingginya nilai pajak yang belum terbayar maka perlu adanya upaya untuk mengetahui apa saja faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak.

Proses pengurusan atau pembayaran pajak kendaraan bermotor saat ini dapat dilakukan dengan mendatangi kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap) yang melayani pembayaran pajak kendaraan bermotor. SAMSAT terbentuk karena Keputusan Bersama Menhamkam/Pangab, Menteri Keuangan, dan Menteri Dalam Negeri No. KEP/13/XII/1976. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kerjasama antara Pemda, Komando Daerah Kepolisian, dan Aparat Depkeu dalam rangka meningkatkan pelayanan masyarakat dan pendapatan asli daerah. SAMSAT memberikan kemudahan, kecepatan, ketepatan, kejelasan, dan kepastian pelayanan kepada para wajib pajak kendaraan bermotor untuk memenuhi kewajibannya di bidang pendaftaran kendaraan bermotor, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Kantor Bersama SAMSAT Jember adalah perwakilan Kantor SAMSAT di Kabupaten Jember yang merupakan tempat para wajib pajak kendaraan bermotor melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotornya. Dalam beberapa tahun terakhir, jumlah kendaraan bermotor di Kabupaten Jember semakin meningkat sehingga realisasi pajak kendaraan bermotor juga mengalami peningkatan. Sebagaimana data yang diperoleh dari Badan Pusat Statistik Provinsi

Kabupaten Jember, dimana Kabupaten Jember mengalami peningkatan pengguna kendaraan bermotor baik roda 2 (dua) maupun roda 4 (empat).

Tabel 1.1 Jumlah kendaraan bermotor di Kabupaten Jember

Tahun	Roda 2 (dua)	Roda 4 (empat)
2015	667.176	67.035
2016	711.586	70.641
2017	752.256	75.703
2018	787.131	81.345

Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Jember

Data tersebut menjelaskan bahwa kendaraan roda 2 (dua) yang dimaksud adalah sepeda motor sedangkan kendaraan roda 4 (empat) yang dimaksud terdiri dari: *jeep, sedan, colt station, truck, colt pick up, bus, dan ambulance*. Seiring dengan meningkatnya pendapatan masyarakat, maka kemampuan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan akan alat transportasi juga meningkat. Hal ini juga akan berdampak pada meningkatnya pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor setiap tahunnya. Sehingga potensi penerimaan dari pajak kendaraan bermotor juga semakin meningkat.

Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu pajak daerah yang memiliki potensi cukup besar dalam pembiayaan pembangunan daerah. Diketahui bahwa meningkatnya jumlah kendaraan bermotor yang berada di Kabupaten Jember tidak dapat mencapai target pajak kendaraan bermotor dari bagi hasil pajak Provinsi kepada Kabupaten. Sebagaimana data yang peneliti peroleh berikut:

Tabel 1.2 Jumlah realisasi wajib pajak per November 2019

Jumlah Kendaraan	Jumlah Kendaraan yang Membayar Pajak	Selisih	%
400.637	227.790	172.847	56,85

Sumber : SAMSAT Kabupaten Jember 2019

Berdasarkan tabel tersebut, diketahui bahwa banyaknya kendaraan yang terdaftar tidak selalu sama dengan jumlah kendaraan yang membayar pajak kendaraan bermotor. Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi hal tersebut, salah satunya adalah kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Kepatuhan wajib pajak memainkan peran penting dalam mencapai target penerimaan pajak, karena semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak maka penerimaan pajak juga akan meningkat. Berkembangnya jumlah kendaraan bermotor di Kabupaten Jember berdampak pada peningkatan jumlah wajib pajak kendaraan bermotor. Meski demikian, diharapkan bahwa penerimaan pajak kendaraan bermotor dari wajib pajak dapat meningkat sesuai dengan pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor yang dibeli. Namun, realitanya pada tahun 2019 tingkat pembayaran wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Jember hanya mencapai 56,58%. Hal ini mengindikasikan bahwa potensi penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Jember belum optimal, dan tingkat kepatuhan wajib pajak masih rendah. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak ini maka diperlukan suatu langkah mudah untuk membayar pajak salah satunya yaitu layanan SAMSAT Keliling.

Samsat Keliling merupakan sebuah layanan pembayaran PKB (Pajak Kendaraan Bermotor) tahunan, pembayaran SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan), serta pengesahan STNK per tahun dengan cara berkeliling pada titik lokasi yang sudah ditentukan menggunakan sebuah mobil. Titik lokasi yang didatangi oleh layanan Samsat Keliling ini biasanya berada pada daerah per-kecamatan yang ada di Kabupaten Jember maupun daerah pusat keramaian kota seperti Alun-alun kota, daerah kampus, Johar Plaza, dan daerah ramai lainnya. Layanan ini dibuat agar mudah terjangkau oleh masyarakat dan tidak perlu lagi untuk datang lalu antri berlama-lama di kantor pusat dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Sehingga, dengan adanya Samsat Keliling ini pembayaran pajak lebih efektif dan efisien.

Berdasarkan observasi awal penelitian, diketahui bahwa adanya samsat keliling ini meningkatkan jumlah pembayar wajib pajak di Kabupaten Jember. Hal ini dikarenakan wajib pajak kendaraan bermotor dapat dengan mudah mengakses

layanan pembayaran pajak tanpa harus datang ke kantor samsat yang berada jauh dari tempat tinggalnya, selain itu, dengan adanya Samsat keliling ini juga membantu dalam penyebaran informasi kepada wajib pajak kendaraan bermotor tentang kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor yang harus dilakukan. Dan adanya Samsat keliling yang dilakukan di berbagai tempat dan waktu tertentu ini juga memudahkan wajib pajak kendaraan bermotor dalam mengatur waktu untuk melakukan pembayaran pajak.

Dijelaskan juga bahwa, wajib pajak yang datang per minggunya di titik Alun-alun rata-rata 150- 180 orang, Tempurejo rata-rata 90-100 orang, di titik Gumukmas rata – rata 50 orang, di titik Jenggawah rata-rata 30-40 orang, dan di titik Pasar Tanjung rata-rata 10-15 orang. Sehingga dapat diketahui bahwa samsat keliling yang berlokasi di Alun – alun Kabupaten Jember jauh lebih banyak didatangi oleh para wajib pajak. Berdasarkan latar belakang mengenai banyaknya wajib bayar pajak yang berada di wilayah alun-alun dari pada di wilayah lain tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Samsat Keliling di Alun - alun Kabupaten Jember.

1.2 Rumusan Masalah

Pada hakikatnya tujuan penelitian adalah untuk memperoleh data yang dapat digunakan untuk memecahkan suatu masalah. Penelitian dilakukan untuk menjawab pertanyaan peneliti ataupun untuk memecahkan/menemukan solusi dari masalah yang tengah muncul. Oleh sebab itu, sebagai langkah pertama perlu dipahami makna sebenarnya dari masalah tersebut. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2012) masalah merupakan suatu hal yang perlu diselesaikan dan harus dicari jalan keluarnya. Masalah dapat digambarkan sebagai perasaan ingin tahu, bingung, dan kegundahan karena kurangnya kejelasan tentang apa yang sedang terjadi. Fenomena ini menimbulkan pertanyaan mengapa masalah tersebut muncul dan memicu rasa keingintahuan peneliti tentang solusi dari masalah tersebut.

Berdasarkan pengertian tentang definisi masalah diatas serta dipadukan dengan latar belakang yang dibuat oleh peneliti, maka muncul suatu rumusan masalah yaitu “Bagaimana layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui SAMSAT Keliling di Alun – alun Kabupaten Jember?”

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan sebuah target yang ingin dicapai dalam melaksanakan penelitian. Tujuan penelitian sangat erat kaitannya dengan masalah yang ada di dalam penelitian. Peneliti dapat menentukan tujuan penelitian yang akan dicapai sesuai dengan rumusan masalah yang sudah ditetapkan sebelumnya. Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah mendeskripsikan dan menganalisis layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui SAMSAT Keliling di Alun - alun Kabupaten Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

Sebuah penelitian dilakukan dengan tujuan untuk menjawab sebuah masalah penelitian, dan jika jawaban dari masalah tersebut telah tercapai, maka penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti maupun untuk umum. Berkaitan dengan hal tersebut secara teoritis penelitian ini dapat digunakan untuk pengembangan ilmu dibidang administrasi, dan utamanya untuk kualitas pelayanan publik yang lebih baik kedepannya. Dan juga secara praktisi dapat menjadi wawasan ilmu yang bermanfaat bagi lembaga dan juga masyarakat umum yang berkaitan dengan penelitian ini mengenai layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui SAMSAT Keliling di Alun - alun Kabupaten Jember.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini akan menjelaskan mengenai tinjauan pustaka yang digunakan oleh peneliti. Tinjauan pustaka merupakan salah satu unsur penting yang harus ada dalam penelitian. Tinjauan pustaka mencakup teori, konsep, hasil penelitian terdahulu, serta kerangka berfikir peneliti yang menjadi dasar dari penelitian ini. Teori dan konsep akan menjadi dasar pedoman yang ada dalam tinjauan pustaka. Teori dan konsep yang dipilih peneliti akan menjadi dasar yang akan digunakan untuk menjelaskan berbagai fenomena yang akan diteliti. Sehingga, tinjauan pustaka ini dapat dijadikan sebagai pedoman atau acuan dalam pelaksanaan penelitian yang akan bertumpu dari berbagai teori dan konsep.

Menurut Sugiyono (2017:55) teori adalah sekumpulan konsep, asumsi, dan generalisasi yang dapat digunakan untuk mengungkapkan dan menjelaskan perilaku yang memiliki keteraturan sebagai stimulan dan panduan untuk mengembangkan pengetahuan. Teori yang terdiri dari berbagai konsep-konsep yang saling berkaitan dengan satu sama lain, maka konsep yang dipakai harus jelas. Silalahi (2009:112) menyebutkan bahwa konsep merupakan sebuah abstraksi mengenai fenomena sosial yang dirumuskan secara generalisasi dari sejumlah karakteristik peristiwa atau keadaan fenomena sosial tertentu. Sehingga, konsep suatu hal yang penting dan dasar dalam sebuah penelitian. Selain itu, terdapat kerangka berfikir di dalamnya yang digunakan untuk memudahkan peneliti dan menyederhanakan pemikiran dari suatu permasalahan yang terjadi dalam sebuah penelitian.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka konsep-konsep yang akan digunakan peneliti dalam penelitian ini sesuai dengan latar belakang adalah sebagai berikut:

1. Administrasi Publik
2. Pelayanan Publik

3. Penelitian Terdahulu
4. Kerangka Berpikir

2.1 Konsep Administrasi Publik

2.1.1 Definisi Administrasi Publik

Administrasi publik terdiri dari 2 suku kata yaitu, administrasi dan publik. Secara etimologi kata administrasi berasal dari kata “*ad*” dan “*ministrare*” yang memiliki arti melaksanakan, menerapkan, dan mengendalikan. Menurut Pasolong (2019:3) Administrasi merupakan pekerjaan terencana yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam bekerjasama untuk mencapai tujuan atas dasar efektif, efisien, dan rasional. Administrasi publik menurut Caiden dalam Mindarti (2016:4) merupakan seluruh kegiatan administrasi untuk segenap urusan publik. Sedangkan Dwight Waldo dalam Syafiie (2020:25) menyampaikan bahwa administrasi publik adalah manajemen dan organisasi dari manusia-manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah. Menurut Chandler dan Plano dalam Keban (2019:3) administrasi publik adalah proses dimana sumberdaya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Mereka menjelaskan bahwa administrasi publik merupakan seni dan ilmu yang ditujukan untuk mengatur *public affairs* dan melaksanakan berbagai tugas yang telah ditetapkan. Selain itu, administrasi publik juga bertujuan untuk memecahkan masalah-masalah publik melalui perbaikan atau penyempurnaan terutama di bidang organisasi, sumberdaya manusia dan keuangan.

Maksudi (2018:225) menjelaskan bahwa Administrasi Publik merupakan sebagai bentuk hubungan pemerintah dengan masyarakat dalam rangka untuk meningkatkan respon atau daya tanggap dengan melalui penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat dengan menyediakan barangbarang yang menjadi kebutuhan masyarakat dengan membentuk lembaga pemerintah yang efektif dan efisien. Menurut Keban (2014:6) Administrasi Publik merupakan *what government*

does (apa yang dikerjakan pemerintah), baik langsung maupun tidak langsung sebagai suatu tahapan siklus pembuatan kebijakan publik, sebagai implementasi kepentingan publik, dan sebagai kegiatan dilakukan secara kolektif karena tidak dapat dikerjakan secara individu. Kedua penjelasan di atas dapat dipahami bahwa administrasi publik merupakan kegiatan yang dilakukan secara kelompok tidak dapat dilakukan secara individu tetapi administrasi publik merupakan kegiatan hubungan pemerintah dengan masyarakat untuk mencapai tujuan terutama dalam pelayanan publik.

2.1.2 Paradigma Administrasi Publik

Perkembangan Paradigma dalam Administrasi Publik menurut Cheema dalam Keban (2014:37) menjelaskan bahwa fase administrasi publik terdapat empat perkembangan paradigma yaitu *traditional public administration*, *public management*, *new public management*, dan *governance*. Kemudian, menurut Denhardt dan Denhardt dalam Syafri (2012:192) menyatakan perkembangan paradigma terdapat tiga yaitu *Old Public Administration (OPA)*, *New Public Management (NPM)*, dan *New Public Service (NPS)* sebagai berikut.

1. Paradigma *Old Public Administration (OPA)*

Menurut Khun (dalam Maksudi, 2018, hal.255) menjelaskan bahwa perkembangan paradigma ini merupakan pertanda kedewasaan ilmu pengetahuan. Oleh karena itu, pada organisasi publik ini beroperasi dengan efisien sebagai sistem yang tertutup sehingga keterlibatan warga negara dalam pemerintahan dibatasi. Selain itu, paradigma ini berpandangan bahwa kepentingan publik harus dijelaskan dan diekspresikan dalam aturan hukum. Sehingga, pemerintah memiliki peran yang penting di dalamnya, yang menganggap bahwa dirinya sebagai institusi yang mengetahui, serta mempunyai kemampuan dalam memecahkan suatu permasalahan publik.

Pada paradigma *Old Public Administration* (OPA) ini dapat dipahami bahwa administrasi negara menekankan pada prinsip paradigma *administration of public* yang cenderung pemerintah menekankan kekuasaan, pemaksaan, dan pemusatan. Hal ini pemerintah menjadi agen tunggal yang berkuasa aktif dan berinisiatif mengatur masyarakat. Oleh karena itu, masyarakat diperlakukan sebagai pihak pasif, yang kurang mampu dan harus tunduk untuk menerima apa saja yang diputuskan pemerintah.

2. Paradigma *New Public Management* (NPM)

Paradigma administrasi publik baru atau *New Public Management* (NPM) yang muncul karena dampak kurang efektif paradigma administrasi sebelumnya dalam pemecahan masalah dan memberikan pelayanan publik termasuk dengan membangun warga masyarakat. Tokoh dalam paradigma ini yaitu Christopher Hood yang menyatakan bahwa organisasi publik terletak dalam suatu lingkungan yang dinamis dan cepat berusaha di suatu lingkungan. Oleh karena itu, paradigma ini muncul pada tahun 1960-an dan berkembang pada awal 1970-an dengan hasil dari perdebatan tentang status administrasi publik. Hal ini terjadi karena adanya kemerosotan dalam menjalankan peran dan fungsinya. Selain itu, adanya keluhan dari sektor publik yang inefisiensi, serta terlalu besar, boros dan kinerja pelayanan publik rendah, praktik dan perilaku dalam pengelolaan pelayanan publik yang menyimpang serta kurangnya perhatian dari pemerintah.

New Public Management (NPM) ini menekankan pada nilai-nilai dan praktik administrasi bisnis yang diterapkan dalam administrasi publik. Selain itu, *New Public Management* (NPM) juga berkehendak untuk dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas sehingga *New Public Management* ini kurang memperhatikan keadilan sosial. Hal ini, pada pengelolaan pelayanan publik diserahkan kepada pihak swasta dengan satu sisi dapat meningkatkan kinerja pelayanan

publik, namun cenderung dinikmati oleh orang-orang yang membayar (Syafri, 2012, hal.195).

3. Paradigma *New Public Service* (NPS)

Paradigma ini dipelopori oleh Denhardt dan denhardt dalam bukunya *The New Public Service: Servibg, Not Steering* (2003). Menurut Maksudi (2018, hal.304) menjelaskan bahwa perspektif *New Public Service* (NPS) menghendaki peran administrator publik untuk melibatkan masyarakat dalam pemerintahan dan bertugas untuk melayani masyarakat. Oleh karena itu, paradigma ini memberikan ruang kepada masyarakat sebagai warga negara dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan. Perspektif ini membawa upaya demokratisasi administrasi publik. Pelayanan kepada masyarakat merupakan tugas bagi adminisrator publik sekaligus fasilitator untuk kepentingan publik dan partisipasi masyarakat dalam pemerintahan. Selain itu, masyarakat sebagai warga negara dipandang sebagai *customers* yang perlu dilayani dengan standar tertentu, namun lebih dari itu, warga negara adalah pemilik pemerintah yang memberikan pelayanan tersebut.

Pada pendekatan *New Public Service* (NPS) ini, Administrasi Publik tidak dapat dijalankan seperti perusahaan swasta yang ada dalam NPM karena Administrasi Negara mampu untuk menciptakan dengan memperhatikan kepentingan dan nilai-nilai yang ada di masyarakat. Oleh karena itu, NPS ini dengan diterapkannya pada keadilan sosial yaitu dengan melibatkan masyarakat secara langsung dalam setiap aktivitas proses kebijakan publik. *New Public Service* (NPS) dapat disimpulkan yaitu merubah peran warga negara dan pemerintah untuk dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah seharusnya memusatkan perhatian dan tanggung jawab untuk melayani dan memberdayakan warga Negara

(maksudi,2018, hal.304). Sehingga, dalam perspektif ini mengedepankan posisi masyarakat sebagai warga negara dalam konteks *governance*. Pada paradigma ini dilakukan untuk upaya menciptakan pemerintah yang baik (*good governance*).

Keterkaitannya dalam penelitian ini, pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui layanan Samsat Keliling termasuk dalam paradigma *New Public Management* (NPM). Dimana paradigma *New Public Management* (NPM) menekankan pada pengelolaan pemerintahan yang efisien dan efektif, dengan fokus pada penggunaan prinsip-prinsip manajemen swasta. Salah satu karakteristik NPM adalah adanya perubahan dalam pengelolaan keuangan publik, termasuk pengelolaan pajak. Dalam NPM, pemerintah mengadopsi praktik-praktik manajemen swasta untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Salah satu praktik yang diadopsi adalah layanan berbasis teknologi dan inovasi, seperti layanan Samsat Keliling yang memungkinkan masyarakat untuk membayar pajak kendaraan dengan lebih mudah dan cepat.

2.2 Pelayanan Publik

2.2.2 Definisi Pelayanan

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi. karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Hardiyansah (2011:11) mendefinisikan pelayanan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau

jasa dari satu pihak ke pihak lain. Sementara, Kotler dalam Sinambela (2011:4) mendeskripsikannya tiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Dari pendapat tersebut dapat diketahui bahwa kepuasan pelayanan tidak hanya dilihat melalui hasil atau produk layanan, tetapi juga dipengaruhi oleh sikap pemberi layanan.

Pendapat lain mengenai pelayanan disampaikan oleh Gronross dalam Ratminto dan Winarsih (2006: 2):

“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.”

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

2.2.3 Definisi Publik

Publik merupakan sejumlah manusia yang mempunyai cara berpikir dan harapan yang sama terhadap hal-hal yang bersifat umum. Istilah publik berasal dari bahasa Inggris public yang berarti umum, orang banyak, ramai (Sinambela, 2011:5). Sementara Kencana (1999:18) mengartikan kata public sebagai

“sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki”.

Publik merupakan sekumpulan orang atau kelompok dalam masyarakat yang memiliki kepentingan atau perhatian yang sama terhadap sesuatu hal. Kepentingan yang sama itulah yang mengikat anggota publik satu sama lain. Berdasarkan pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kepentingan dan harapan sama, yaitu kepentingan yang berhubungan dengan orang banyak.

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Sebelum menjelaskan lebih lanjut mengenai pelayanan publik, maka peneliti akan menguraikan terlebih dahulu pengertian Pelayanan publik. Pengertian pelayanan publik telah didefinisikan oleh banyak pakar. Salah satunya yang dikemukakan oleh Dwiyanto (2006:136) mendefinisikan pelayanan publik adalah:

“serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya.”

Dari pendapat Dwiyanto menyebutkan bahwa pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh birokrasi public atau pemerintah kepada masyarakat terkait kewajiban seorang warga negara. Kewajiban yang dimaksud berhubungan dengan individu pemohon jasa sendiri (misal kelengkapan kependudukan: e-KTP, akta kelahiran, KK) dan dapat juga terkait dengan kelompok atau organisasi (misalnya izin gangguan).

H.A.S. Moenir (2002:7) menyatakan “pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.” Menurut Sinambela, dkk (2011:5) pelayanan publik diartikan “pemberian layanan

(melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.”

Pendapat lain dari Ratminto dan Winarsih (2006:4)

“Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.”

Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak dibidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non-komersial yang biasanya adalah pemerintah. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non-komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.2.4 Asas dan Prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan publik harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat, karena masyarakat itu bersifat dinamis. Dalam hal ini pemerintah harus melakukan negosiasi dan mengkolaborasi berbagai kepentingan masyarakat. Sehingga pelayanan publik memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan public yang profesional. Kemudian Sinambela, dkk (2011:6) mengemukakan asas-asas dalam pelayanan publik sebagai berikut:

- Transparansi yaitu 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 yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- Partisipatif yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- Kesamaan Hak yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan
- Keseimbangan Hak dan kewajiban yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing- masing pihak.

Asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik juga diatur dalam Pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yakni terdiri dari 12 asas:

- Asas Kepentingan Umum,
- Asas Kepastian Hukum,
- Asas Kesamaan Hak,
- Keseimbangan Hak Dan Kewajiban,
- Asas Keprofesionalan,
- Asas Partisipatif,
- Asas Persamaan Perlakuan/Tidak Deskriminatif,
- Asas Keterbukaan,
- Asas Akuntabilitas,
- Asas Fasilitas Dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok Rentan,
- Asas Ketepatan Waktu,
- Asas Kecepatan, Kemudahan, Dan Keterjangkauan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur mengenai prinsip-prinsip administrasi yang harus dijalankan oleh lembaga pelayanan publik. Berikut adalah penjelasan mengenai prinsip administrasi tersebut:

1. Keterbukaan (Pasal 24)

Prinsip keterbukaan menegaskan bahwa lembaga pelayanan publik harus memberikan akses informasi yang lengkap, jelas, dan mudah dipahami kepada masyarakat. Informasi tersebut meliputi informasi mengenai layanan yang tersedia, prosedur, persyaratan, biaya, waktu, dan hak-hak masyarakat. Dalam hal ini, lembaga pelayanan publik wajib menyediakan sarana dan prasarana yang memadai untuk memudahkan akses informasi bagi masyarakat.

2. Partisipasi (Pasal 25)

Prinsip partisipasi menekankan pentingnya keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan di lembaga pelayanan publik. Dalam hal ini, lembaga pelayanan publik harus memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk memberikan masukan dan saran terhadap kebijakan atau program yang sedang dijalankan.

3. Akuntabilitas (Pasal 26)

Prinsip akuntabilitas menegaskan bahwa lembaga pelayanan publik harus bertanggung jawab terhadap kinerjanya dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Dalam hal ini, lembaga pelayanan publik harus menyediakan laporan mengenai kinerjanya secara berkala dan transparan, serta menerima kritik dan saran dari masyarakat.

4. Keadilan (Pasal 27)

Prinsip keadilan menegaskan bahwa lembaga pelayanan publik harus memberikan pelayanan secara adil dan merata kepada seluruh masyarakat tanpa diskriminasi. Dalam hal ini, lembaga pelayanan publik harus memberikan perlakuan yang sama terhadap setiap individu, tanpa membedakan jenis kelamin, agama, suku, ras, dan status sosial ekonomi.

Prinsip-prinsip administrasi tersebut mengacu pada nilai-nilai dasar dalam pelayanan publik, yaitu memberikan pelayanan yang baik, cepat, mudah, dan terjangkau bagi seluruh masyarakat. Oleh karena itu, lembaga pelayanan publik diharapkan dapat mengikuti prinsip-prinsip tersebut dalam menjalankan tugasnya. Berdasarkan pengertian di atas, maka pelayanan publik akan berkualitas apabila memenuhi asas-asas diantaranya: transparansi, akuntabilitas, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, fasilitas, ketepatan waktu dan kemudahan. Serta tidak mengabaikan prinsip-prinsip dalam pelayanan publik.

2.2.5 Standar Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur mengenai Standar Pelayanan Publik (SPP) yang harus dipenuhi oleh setiap lembaga pelayanan publik. SPP adalah kriteria atau tolok ukur yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh lembaga tersebut. Berikut adalah penjelasan mengenai Standar Pelayanan Publik menurut UU No. 25 Tahun 2009:

1. Hak atas layanan publik yang baik
Setiap orang berhak memperoleh layanan publik yang baik dan memuaskan dari setiap lembaga pelayanan publik. Layanan publik yang baik adalah layanan yang cepat, mudah, murah, terjangkau, dan terukur.
2. Kewajiban lembaga pelayanan publik untuk memberikan SPP
Setiap lembaga pelayanan publik wajib menetapkan dan menyediakan Standar Pelayanan Publik yang mencakup informasi mengenai jenis, mutu, jumlah, biaya, prosedur, dan waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
3. Penyediaan informasi tentang SPP
Setiap lembaga pelayanan publik wajib menyediakan informasi mengenai Standar Pelayanan Publik yang diberikan oleh lembaga tersebut. Informasi tersebut harus mudah diakses oleh masyarakat dan disajikan secara jelas, transparan, dan terbuka.
4. Penyampaian keluhan dan saran
Setiap lembaga pelayanan publik wajib menyediakan sarana dan mekanisme untuk menerima dan menanggapi keluhan dan saran dari masyarakat mengenai pelayanan publik yang diberikan. Selain itu,

lembaga pelayanan publik juga wajib memberikan informasi mengenai cara penyampaian keluhan dan saran kepada masyarakat.

5. Evaluasi dan perbaikan SPP

Setiap lembaga pelayanan publik wajib melakukan evaluasi terhadap SPP yang telah ditetapkan dan melakukan perbaikan apabila ditemukan kekurangan dalam pelayanan publik yang diberikan. Evaluasi dan perbaikan SPP tersebut dilakukan secara berkala dan transparan.

Penyusunan standar pelayanan dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam UU No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, adapun komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- Dasar hukum yaitu Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar.
- Persyaratan yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif.
- Sistem, mekanisme dan prosedur yaitu Tata cara pelayanan yang dibekukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- Jangka waktu penyelesaian yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- Biaya/tarif yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- Produk pelayanan yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
- Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas yaitu peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.

- Kompetensi pelaksanaan yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian, keterampilan dan pengalaman.
- Pengawasan internal yaitu pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
- Penanganan pengaduan, saran dan masukan yaitu tata cara pelaksanaan pengamanan pengaduan dan tindak lanjut.
- Jumlah pelaksana yaitu tersedianya pelaksanaan sesuai dengan beban kerjanya.
- Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
- Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan, dan
- Evaluasi kinerja pelaksana yaitu penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Berdasarkan paparan di atas dapat disimpulkan bahwa penyusunan standar pelayanan publik tersebut dipakai sebagai pedoman dalam pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan dapat dijadikan indikator penilaian terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapat pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan proses yang memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

2.2.5 Jenis- Jenis Pelayanan

Membicarakan tentang pelayanan tidak dapat dilepaskan dengan manusia, karena pelayanan mempunyai kaitan erat dengan kebutuhan hidup manusia, baik itu sebagai individu maupun sebagai makhluk sosial. Keanekaragaman dan perbedaan kebutuhan hidup manusia menyebabkan adanya bermacam-macam jenis pelayanan pula, dalam upaya untuk pemenuhan kebutuhan hidup manusia tersebut.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur mengenai kegiatan pelayanan umum atau publik. Kegiatan pelayanan umum atau publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintah, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), atau Badan Layanan Umum (BLU) yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Berikut ini adalah beberapa contoh kegiatan pelayanan umum atau publik menurut UU No. 25 Tahun 2009:

1. Pendidikan

Kegiatan pelayanan umum di bidang pendidikan mencakup penyediaan layanan pendidikan mulai dari taman kanak-kanak hingga perguruan tinggi. Kegiatan ini meliputi penyediaan sarana dan prasarana pendidikan, kurikulum yang memadai, tenaga pendidik yang berkualitas, serta fasilitas pendidikan yang ramah lingkungan.

2. Kesehatan

Kegiatan pelayanan umum di bidang kesehatan meliputi pelayanan kesehatan yang berkualitas, aksesibilitas yang mudah, dan terjangkau oleh masyarakat. Kegiatan ini mencakup penyediaan fasilitas kesehatan seperti rumah sakit, puskesmas, apotek, serta pelayanan kesehatan lainnya.

3. Pemenuhan Kebutuhan Dasar

Kegiatan pelayanan umum di bidang pemenuhan kebutuhan dasar mencakup penyediaan layanan publik yang mendasar seperti air bersih, sanitasi, pengelolaan sampah, dan transportasi umum. Kegiatan ini bertujuan untuk memastikan bahwa masyarakat dapat memperoleh akses dan layanan yang berkualitas di bidang tersebut.

4. Pemberdayaan Ekonomi

Kegiatan pelayanan umum di bidang pemberdayaan ekonomi mencakup penyediaan layanan dan dukungan untuk usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Kegiatan ini mencakup penyediaan pelatihan,

bantuan modal, akses ke pasar, dan fasilitas pendukung lainnya untuk meningkatkan kualitas dan produktivitas UMKM.

5. Pelayanan Hukum

Kegiatan pelayanan umum di bidang pelayanan hukum mencakup penyediaan layanan hukum yang berkualitas, aksesibilitas yang mudah, dan terjangkau oleh masyarakat. Kegiatan ini meliputi pelayanan di bidang peradilan, bantuan hukum, dan perlindungan hukum bagi masyarakat yang membutuhkan.

Dilihat dari bidang kegiatan ekonomi, Fitzsmmons yang dikutip oleh Saefullah (1999:7), membedakan lima jenis pelayanan umum, yaitu sebagai berikut:

- a. *business service*, menyangkut pelayanan dalam kegiatan-kegiatan konsultasi, keuangan, dan perbankan;
- b. *trade sevice*, kegiatan-kegiatan pelayanan dalam penjualan, perlengkapan, dan perbaikan;
- c. *infrastruktur service*, meliputi kegiatan-kegiatan pelayanan dalam komunikasi dan transportasi;
- d. *sosial and personal service*, pelayanan yang diberikan antara lain dalam kegiatan rumah makan dan pemeliharaan kesehatan; dan
- e. *public administration*, yang dimaksudkan disini adalah pelayanan dari pemerintah yang membantu kestabilan dan pertumbuhan ekonomi.

Dari berbagai pendapat tentang pembagian jenis-jenis pelayanan umum yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terlihat bahwa pelayanan umum mencakup lingkup kegiatan dan jenis-jenis yang sangat luas. Dengan kata lain, persoalan pelayanan umum dalam satu pemerintahan merupakan permasalahan yang sangat kompleks dan karena itu membutuhkan perhatian semua kalangan, baik dari pemerintah sebagai pihak pemberi layanan maupun dari masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan.

2.2.6 Unsur – Unsur Pelayanan

Suatu proses kegiatan pelayanan terdapat beberapa faktor atau unsur yang saling mendukung jalannya kegiatan. Menurut H.A.S Moenir (2002:8), unsur-unsur tersebut adalah sebagai berikut:

a. Sistem, prosedur, dan metode

Dalam pelayananan perlu adanya informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.

b. Personil

Personil lebih ditekankan pada perilaku aparatur dalam pelayanan. Aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.

c. Sarana dan Prasarana

Dalam pelayanan diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan. Misalya seperti ruang tamu, tempat parkir yang memadai dan sebagainya.

d. Masyarakat sebagai Pelanggan

Dalam pelayanannya, masyarakat selaku pelanggan sangatlah heterogen yaitu tingkat pendidikannya maupun perilakunya. Setiap pelayanan publik memang diperlukan adanya kejelasan informasi prosedur yang mudah dan tidak berbelit serta dibutuhkan usaha dari pemberi pelayanan agar dapat berjalan tertib dan lancar. Seperti contohnya petugas menerapkan sistem antri agar pelayanan dapat berjalan tertib. Unsur yang juga penting selain sistem, prosedur dan metode adalah unsur personil juga memiliki peranan penting mewujudkan pelayanan yang baik. Petugas yang memiliki kemampuan yang sesuai dengan bidangnya pasti akan melaksanakan tugasnya dengan baik dan memberikan layanan yang baik juga. Oleh karena itu,

dibutuhkan petugas pelayanan yang profesional untuk memberikan kepuasan kepada pengguna layanan. Selain profesional, petugas harus melayani dengan ramah dan sabar, mengingat masyarakat sangatlah heterogen baik pendidikannya maupun perilakunya.

Unsur pendukung lainnya adalah sarana dan prasarana. Pelayanan publik wajib menyediakan sarana dan prasarana bagi penggunaan layanan agar masyarakat sebagai pengguna layanan merasa nyaman. Dengan tersedianya sarana dan prasarana yang lengkap, petugas juga akan mudah memberikan layanan. Unsur yang terakhir adalah masyarakat sebagai pengguna layanan. Masyarakat mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari petugas pelayanan. Tetapi selain memiliki hak, masyarakat juga mempunyai kewajiban untuk mematuhi prosedur pelayanan yang telah ditetapkan petugas agar terjadi keseimbangan hak dan kewajiban baik penerima layanan maupun pemberi layanan.

2.3 Penelitian Terdahulu

Berdasarkan Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember (2016:50), penelitian terdahulu berupa kajian empiris yang memuat penelitian-penelitian sebelumnya dapat menjadi penunjang bagi penelitian yang akan dilakukan. Penelitian sebelumnya juga berguna sebagai pedoman bagi peneliti dalam menyusun kerangka pemikiran dan melakukan telaah terhadap sumber-sumber yang terkait dengan topik yang sedang diteliti. Selain itu, penelitian terdahulu juga dapat dijadikan sebagai alat untuk membandingkan persamaan dan perbedaan antara penelitian yang telah dilakukan dan yang masih berlangsung.

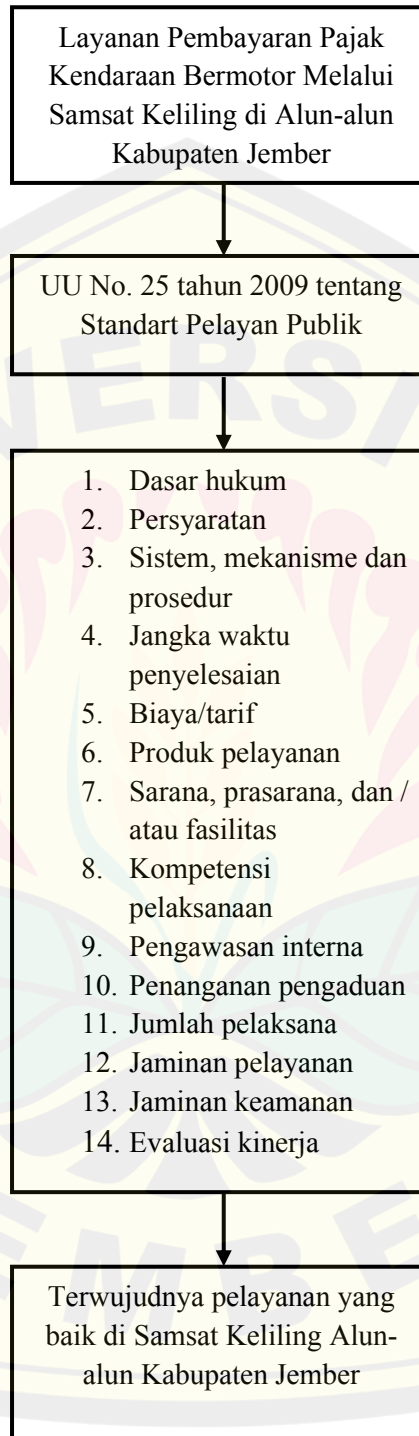
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Penulis	Judul Penelitian	Rumusan Masalah	Metode Penelitian	Hasil penelitian
Hajrinnisa Kodung (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Samsat Kota Manado)	Apakah kualitas Pelayanan Berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor ?	Kuantitatif	Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada Wajib Pajak Kantor Samsat Manado, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut. Karakteristik responden Wajib Pajak Kantor Samsat Manado paling tinggi adalah responden yang berjenis kelamin laki-laki dengan persentase sebesar 75% dari total persentase 100% dengan perkiraan usia >41 tahun. Adapun nilai signifikansi $0,040 > 0,05$, maka H_a diterima dan H_0 ditolak.
Muhammad Taqiyuddin Choirul In'am (2020)	Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama Samsat Tandes Surabaya Barat	Bagaimana Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di kantor bersama samsat tandes surabaya barat ?	Kualitatif Deskriptif	Berdasarkan Hasil observasi dan Wawancara selama Penelitian berlangsung maka disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Tandes Surabaya Barat berada pada tingkat Sangat Baik. Hal ini ditunjukkan dari hasil Wawancara yang sebagian besar informan mengatakan bahwa mereka sangat puas dengan pelayanan di Kantor Bersama Samsat Tandes Surabaya Barat berdasarkan Lima Fokus Penelitian.

Sumber : Olah Data Peneliti (2022)

2.4 Kerangka Berfikir

Bagan 2.1 Kerangka Berfikir Penelitian



Sumber : Olah Data Peneliti (2023)

BAB 3 METODE PENELITIAN

Pada bab ini, peneliti akan menjelaskan mengenai metode yang peneliti gunakan dalam menjawab masalah-masalah dari fokus penelitian yang telah dirumuskan pada bab sebelumnya yaitu mengenai implementasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui layanan samsat keliling di daerah Alun - alun Jember. Menurut Usman dan Akbar (2017:77) metode adalah suatu prosedur untuk mengetahui sesuatu yang mempunyai langkah-langkah sistematis, sedangkan metodologi penelitian adalah sebuah ilmu yang mempelajari berbagai jenis metode penelitian. Jadi berdasarkan definisi di atas dapat dikatakan bahwa metodologi penelitian adalah suatu peninjauan dalam mempelajari peraturan-peraturan terhadap metode yang digunakan dalam suatu penelitian dan metode penelitian merupakan alat yang digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan dalam rumusan masalah. Maka dari itu metode penelitian merupakan hal yang penting dalam suatu penelitian, karena hasil dari penelitian bergantung dari metode yang digunakan dalam menjawab permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya. Adapun komponen dalam metode penelitian yang diperlukan peneliti sebagai berikut.

1. Pendekatan Penelitian
2. Tempat dan Waktu Penelitian
3. Objek dan Fokus Penelitian
4. Penentuan Informan Penelitian
5. Teknik Pengumpulan Data
6. Jenis dan Sumber Data
7. Teknik Menguji Keabsahan Data
8. Teknik Penyajian dan Analisis Data

3.1 Pendekatan Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang, rumusan masalah, dan tujuan penelitian yang telah diuraikan peneliti pada bab sebelumnya, maka penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan sifat deskriptif. Menurut Silalahi (2017:38) penelitian kualitatif adalah jenis pendekatan penelitian yang mengarah pada permasalahan yang tidak menyangkut jumlah melainkan berupa kata-kata atau gambar yang digali secara mendalam. Sedangkan menurut Usman dan Akbar (2017:189) penelitian kualitatif deskriptif merupakan penelitian yang diuraikan menggunakan kata-kata sesuai dengan pendapat dari responden dan sesuai dengan pertanyaan penelitiannya, kemudian dianalisis dengan kata-kata yang melatar belakangi responden dalam berperilaku seperti ini tidak seperti lainnya, direduksi, ditriangulasi, disimpulkan dan diverifikasi sesuai dengan definisi tersebut.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian merupakan bagian dari metode penelitian yang penting, karena fenomena dapat muncul dari suatu tempat sehingga membuat peneliti tertarik untuk menelitinya. menurut Usman dan Akbar (2017:77) waktu penelitian dimulai dan berakhir juga dituliskan dengan lengkap. Berdasarkan pada pedoman penulisan karya ilmiah Universitas Jember (2016:52) lokasi atau daerah sasaran dan kapan (kurun waktu) penelitian dilakukan beserta pertimbangan yang logis dalam menentukan lokasi yang menggambarkan konteks peristiwa penelitian. Berdasarkan penjelasan tersebut maka, penelitian ini akan dilakukan di samsat keliling di Alun - alun Kabupaten Jember. Waktu penelitian dilakukan selama. Dengan melakukan observasi, pencarian data serta wawancara.

Rasionalisasi peneliti mengambil lokasi penelitian tersebut dikarenakan adanya pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor di Kabupaten Jember namun tidak mencapai target pajak kendaraan bermotor, masih banyak jumlah kendaraan bermotor yang belum membayar pajak. Selain itu belum adanya kajian mengenai implementasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada layanan samsat keliling di Alun - alun Kabupaten Jember.

3.3 Objek dan Fokus Penelitian

Menurut Sugiyono (2016:227) pada penelitian kualitatif gejala atau fenomena itu bersifat menyeluruh tidak dapat dipisah-pisahkan, oleh karena itu dalam penelitian kualitatif tidak akan menetapkan penelitian hanya berdasarkan pada variabel penelitian, akan tetapi berdasarkan pada situasi sosial. Fokus penelitian digunakan untuk membatasi peneliti supaya tidak meneliti sesuatu yang seharusnya tidak masuk dalam proses penelitian. Fokus penelitian diperlukan agar peneliti tidak terjebak dalam pengumpulan data yang sangat luas cakupannya dan tidak relevan dengan rumusan masalah dan tujuan dari penelitian. Berdasarkan pengertian tentang fokus penelitian tersebut, maka penelitian ini memfokuskan pada implementasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui layanan samsat keliling di Alun - alun Kabupaten Jember.

3.4 Penentuan Informan Penelitian

Penentuan informan berperan penting agar data yang didapatkan benar-benar valid. Sehingga penulis harus menggunakan cara yang tepat untuk menentukan informan. Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik penentuan informan dengan teknik *purposive sampling*. Menurut Silalahi (2017: 272) *purposive sampling* adalah pemilihan informan dengan memiliki posisi yang terbaik sehingga dapat memberikan informasi yang dibutuhkan.

Menurut Faisal dalam Sugiyono (2016:303) seorang informan dalam penelitian sebaiknya memenuhi kriteria sebagai berikut.

- a. Mereka yang menguasai atau memahami sesuatu melalui proses enkulturasi, sehingga sesuatu itu bukan sekedar diketahui, tetapi juga dihayati.
- b. Mereka yang tergolong masih sedang berkecimpung atau terlibat pada kegiatan yang sedang diteliti
- c. Mereka yang mempunyai waktu yang memadai untuk dimintai informasi.
- d. Mereka yang mampu memberikan informasi secara obyektif dan mampu mengendalikan sifat subyektifitasnya atas masalah yang diteliti.

Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti menentukan sejumlah informan yang dinilai memenuhi kriteria sebagai informan untuk mendapatkan informasi terkait implementasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui layanan samsat keliling di Alun - alun Kabupaten Jember sebagai berikut.

1. Kepala Samsat Kabupaten Jember
2. Petugas Samsat keliling
3. Masyarakat pengguna layanan samsat

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam suatu penelitian dapat dilakukan dengan menggunakan cara telaah pustaka, observasi, dokumentasi, wawancara, survei dan angket atau pengukuran. Sedangkan alat untuk pengumpulan data dapat berupa alat perekam, alat ukur, *draft* wawancara atau alat elektronik dan sebagainya.

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan sebagai berikut.

a. Observasi

Observasi menurut Faisal dalam Sugiyono (2016:310) menguraikan observasi kedalam tiga bentuk yaitu observasi partisipasi, observasi terangterangan dan tersamar serta observasi tak berstruktur. Pada jenis penelitian ini, peneliti mengatakan keadaan yang sebenarnya pada narasumber terkait dengan maksud dan tujuan dalam penelitian. Sedangkan alat yang digunakan untuk memperoleh dan mendokumentasikan observasi adalah kamera.

b. Wawancara

Menurut Silalahi (2017:312) wawancara adalah metode yang digunakan untuk mengumpulkan data atau keterangan secara lisan dari seseorang yang disebut dengan responden melalui suatu pembicaraan yang sistematis dan terorganisi. Sedangkan menurut Usman dan Akbar (2017:93) manfaat dari menggunakan wawancara dalam teknik pengumpulan data penelitian adalah untuk mendapatkan data primer mengenai masalah yang diteliti, data yang diperoleh dari wawancara

yaitu berupa penjelasan mendalam terkait masalah yang diteliti. Wawancara menurut Silalahi (2017:313) terbagi menjadi dua macam yaitu sebagai berikut.

1) Wawancara Terstruktur dan Wawancara Tidak Terstruktur

Silalahi (2017:313) menjelaskan bahwa wawancara terstruktur yaitu wawancara yang telah terukur, peneliti mengetahui secara jelas dan terperinci informasi apa yang dibutuhkan dan memiliki satu daftar pertanyaan yang sudah disusun sebelumnya sehingga peneliti melakukan wawancara berdasarkan panduan pertanyaan tersebut. Sedangkan wawancara tak terstruktur adalah wawancara tanpa menggunakan pedoman pertanyaan yang telah disusun sebelumnya, tetapi peneliti hanya menyediakan satu daftar tentang topik khusus yang dicakup dan dapat dikembangkan menjadi pertanyaan-pertanyaan lainnya melalui jawaban yang dijawab oleh responden.

2) Wawancara Tatap Muka

Silalahi (2017:314) menjelaskan bahwa wawancara juga dapat dilakukan melalui tatap muka maupun melalui via telepon. Wawancara tatap muka merupakan wawancara yang dilakukan secara individu antara peneliti dan responden. Sementara, wawancara melalui via telepon merupakan bentuk komunikasi dengan menggunakan telepon sebagai alat. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik wawancara tak terstruktur dengan wawancara tatap muka. Pada saat pelaksanaan wawancara peneliti membutuhkan alat bantu untuk menunjang jalannya dan hasil data yang diperoleh dari wawancara seperti catatan wawancara, buku catatan, alat perekam dan kamera untuk mendokumentasikan proses wawancara.

c. Studi Dokumen

Dokumentasi menurut Usman dan Akbar (2017:106) merupakan teknik yang digunakan untuk memperoleh data yang berasal dari dokumen-dokumen. Data yang diambil menggunakan teknik dokumentasi umumnya

adalah jenis data sekunder. Maka dari itu penelitian ini akan menggali sumber data yang berkaitan dengan implementasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui layanan samsat keliling di Alun - alun Kabupaten Jember serta peraturan perundangan yang ada. Dokumen dapat berupa dokumen harian atau dokumen resmi Adapun alat yang digunakan dala penelitian ini yaitu alat perekam suara, gambar, dan catatan lapang.

3.6 Jenis dan Sumber Data

Data dalam penelitian ini menggunakan data kualitatif. Menurut Silalahi (2017:284) data kualitatif adalah data yang bentuknya bukan dalam angka. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini sebagaimana yang diungkapkan oleh Silalahi (2017:289) terdiri dari dua jenis sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari informan yang terlibat langsung dalam suatu fenomena. Dalam penelitian ini, Data primer diperoleh dari pengamatan dan wawancara di lapangan. Terkait dengan topik penelitian peneliti tentang implementasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui layanan samsat keliling di Alun - alun Kabupaten Jember. Pengamatan dilakukan pada jalannya kegiatan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui layanan samsat keliling di Alun - alun Kabupaten Jember. Sedangkan wawancara dilakukan kepada pihak-pihak yang berhubungan dan berperan langsung terhadap jalannya pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui layanan samsat keliling di Alun - alun Kabupaten Jember.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari tangan kedua atau dari sumber-sumber yang lain yang telah tersedia sebelum penelitian dilakukan sehingga data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti

secara tidak langsung. Data sekunder yaitu berupa data yang diperoleh dari buku, jurnal, atau media-media. Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh dari berita atau publikasi terkait implementasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui layanan samsat keliling di Alun - alun Kabupaten Jember.

3.7 Teknik Menguji Keabsahan Data

Menguji keabsahan data adalah langkah yang tidak dapat dipisahkan dari penelitian kualitatif. Karena keabsahan data adalah alat untuk membuktikan keilmiahan dari suatu penelitian kualitatif. Tahap ini berkesinambungan dengan tahap akhir dalam hal menguji apakah data yang diperoleh benar menunjukkan fakta-fakta yang terjadi di lapangan. Menurut Winarni (2018:179) menjelaskan uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability*.

a. Uji Kredibilitas

Uji Kredibilitas (kepercayaan) data terhadap hasil penelitian kualitatif dapat dilakukan dengan perpanjangan proses pengamatan, peningkatan ketekunan peneliti, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif, dan melakukan *member check*.

b. Pengujian *Transferability*

Uji nilai transfer yaitu berkenaan dengan pertanyaan hingga hasil penelitian dapat diterapkan atau digunakan dalam situasi lain.

c. Pengujian *Dependability*.

Pada penelitian kualitatif uji *dependability* dilakukan dengan cara melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian pada lapangan.

d. Pengujian *Confirmability*.

Menguji *confirmability* artinya menguji hasil penelitian yang dikaitkan dengan proses yang dilakukan. Apabila dari hasil penelitian termasuk fungsi dari proses

penelitian yang dilakukan maka dapat dikatakan penelitian tersebut telah memenuhi standar *confirmability*.

Berdasarkan penjelasan mengenai uji keabsahan data di atas maka, dalam penelitian ini penulis akan mengacu pada uji kredibilitas data dengan menggunakan teknik triangulasi. Menurut Winarni (2018:183). Teknik triangulasi dalam pengujian kredibilitas adalah teknik pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Triangulasi terdiri dari 3 jenis yaitu, triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu.

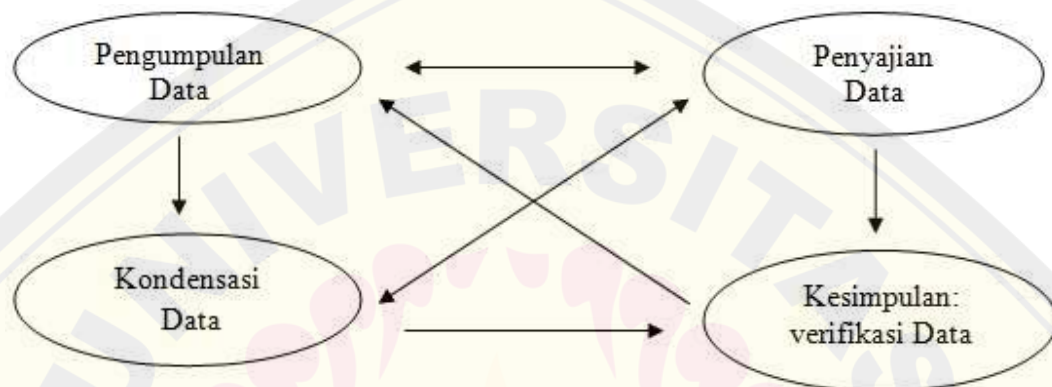
- 1) Triangulasi sumber data, merupakan uji kredibilitas data dengan cara mengecek beberapa sumber data yang telah diperoleh peneliti. Beberapa sumber-sumber tersebut kemudian dikategorikan sesuai dengan persamaan dan perbedaan dari masing-masing sumber untuk dibuat kesimpulan berdasarkan beberapa sumber yang ada pada data.
- 2) Triangulasi teknik, merupakan uji kredibilitas data dengan cara pengecekan data kepada sumber yang sama dengan menggunakan teknik yang berbeda.
- 3) Triangulasi waktu, merupakan uji kredibilitas data dengan cara melakukan wawancara, observasi, atau teknik lainnya pada sumber yang sama dengan waktu atau situasi yang berbeda.

Berdasarkan penjelasan di atas maka dalam penelitian ini peneliti menerapkan teknik uji kredibilitas dengan teknik triangulasi sumber, dimana peneliti akan mencari data dari beberapa sumber atau teknik pengumpulan data yang berbeda. Tujuannya adalah untuk memperoleh data yang lebih kaya, lengkap, dan diverifikasi dari berbagai sudut pandang.

3.8 Teknik Penyajian dan Analisis Data

Data yang diperoleh dari proses pengumpulan data selanjutnya dianalisis untuk mengetahui esensi dari data tersebut terkait masalah yang diteliti. Penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif sesuai dengan jenis data yang digunakan yaitu data kualitatif. Proses siklus analisis data kualitatif ini berlangsung dari

sebelum, selama, dan sesudah pengumpulan data untuk mengetahui hal mendalam terkait masalah yang diteliti. Menurut Miles & Huberman (2014) aktivitas dan analisis data meliputi *data condensation*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*.



Gambar 3.1 Analisis Data Model Interaktif Miles & Huberman
Sumber. Miles & Huberman (2014)

a. Pengumpulan data

Pengumpulan data merupakan cara yang dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan dengan berbagai cara dan dilakukan secara terus menerus hingga data yang didapat jenuh. Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai *sumber*, dan berbagai *cara*. Bila dilihat dari *setting-nya*, data dapat dikumpulkan pada setting alamiah (*natural setting*), pada laboratorium dengan metode eksperimen, di rumah dengan berbagai responden, pada suatu seminar, diskusi, di jalan dan lain-lain. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada *natural setting* (kondisi yang alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih

banyak pada observasi berperan serta (*participan observation*), wawancara mendalam (*in depth interiview*) dan dokumentasi.

b. Kondensasi data

Miles *et al.* (2014) menjelaskan bahwa dalam kondensasi data yaitu mengacu pada proses pemilihan, pemfokusan, penyerdehanaan, abstrak, dan transformasi data yang didapatkan dalam catatan lapangan maupun dari transkrip penelitian. Pada tahap ini peneliti mengelompokkan data penelitian yang saling berkaitan sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih jelas yang dapat mempermudah dalam melakukan pengumpulan data selanjutnya tentang kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui layanan samsat keliling di Alun - alun Kabupaten Jember.

c. Penyajian data

Miles dan Huberman dalam Hamzah (2019:82) menjelaskan bahwa dalam penyajian data terdapat 6 hal yang perlu dilakukan yaitu, *contact summary sheet*, *codes and coding*, *pattern coding*, *memoing*, *site analysis meeting*, dan *interim site summary*.

d. Verifikasi data

Hamzah (2019:83) langkah terakhir dalam penyajian data yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi. Pada tahap penarikan kesimpulan di awal masih pada tahap kesimpulan sementara dan dapat saja berubah apabila nantinya ditemukan fakta-fakta dari hasil penelitian yang ada di lapangan dan dapat mendukung tahap pengumpulan data berikutnya.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Sub bab ini membahas mengenai gambaran umum penelitian yang dideskripsikan dari lokasi penelitian yang meliputi gambaran umum KB Samsat Teratai Poltres Jember sebagai aktor program Samsat keliling di jember, dilanjutkan dengan analisis pelayanan dari samsat keliling alun-alun kabupaten Jember berdasarkan UU no 25 tahun 2009 tentang standar pelayan publik. Deskripsi dari hasil penelitian ini bertujuan sebagai bahan untuk menganalisa pada sub bab selanjutnya.

4.1.1 Gambaran Umum KB Samsat Teratai Polres Jember

Jember merupakan salah satu kabupaten di provinsi Jawa Timur yang memiliki luas wilayah mencakup area seluas 3.293,34 Km², dengan karakter topografi dataran ngarai yang subur pada bagian tengah dan selatan dan dikelilingi pegunungan yang memanjang batas barat dan timur. Secara geografis Kabupaten Jember berada pada posisi 7059'6" sampai 8033'56" Lintang Selatan dan 113016'28" sampai 114003'42" Bujur Timur. SP2020 mencatat penduduk Kabupaten Jember pada bulan September 2020 sebanyak 2.536.729 jiwa, dengan persentase penduduk perempuan sebesar 50,13% dan penduduk laki-laki sebesar 49,87%. Dalam jangka waktu sepuluh tahun terakhir yaitu periode 2010-2020, jumlah penduduk Kabupaten Jember pada tahun 2020 mengalami penambahan sekitar 204.003 jiwa atau naik sebesar 8,75 persen dari jumlah penduduk tahun 2010 yang hanya sebanyak 2.332.726 jiwa.

Dewasa ini masyarakat semakin marak yang memiliki kendaraan bermotor, data dari satlantas kendaraan bermotor di Kabupaten Jember sebanyak 770.000 unit. Kabupaten Jember yang dapat dikatakan wilayah padat penduduk perlunya pelayanan publik untuk menopang kesejahteraan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik yang cepat, tanggap, tepat, mudah, transparan dan nyaman

menjadi harapan dan tuntutan masyarakat yang harus dipenuhi oleh akrot pelayanan publik. Berdasarkan data dan kebutuhan tersebut maka SAMSAT yang tidak asing lagi didengar sebagai penyelenggara tertib administratif bagi masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor. SAMSAT sebagai lembaga pelayanan publik yang mnenerapkan konsep pelayanan terpadu yang lahir sejak 1976. Samsat merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

Visi, Misi, Motto dan janji petugas

Dalam rangka menerapkan azas dan prinsip penyelenggaraan pelayanan publik untuk pelayanan yang prima kantor bersma Samsat Teratai Jember berkomitmen dengan Visi, Misi dan Janji petugas

Visi : Terwujudnya pelayanan prima pada kantor Bersama Samsat Teratai Jember

Misi : a. Meningkatkan kualitas pelayanan melalui partisipasi masyarakat
b. Meningkatkan profesionalisme aparatur penyelenggaraan pelayanan
c. Mewujudkan sistem dan prosedur pelayanan yang sederhana, mudah dan transparan berbasis teknologi informasi
d. Mewujudkan kepastian dan perlindungan hukum pemilik kendaraan bermotor
e. Mewujudkan sarana dan prasarana pendukung pelayanan

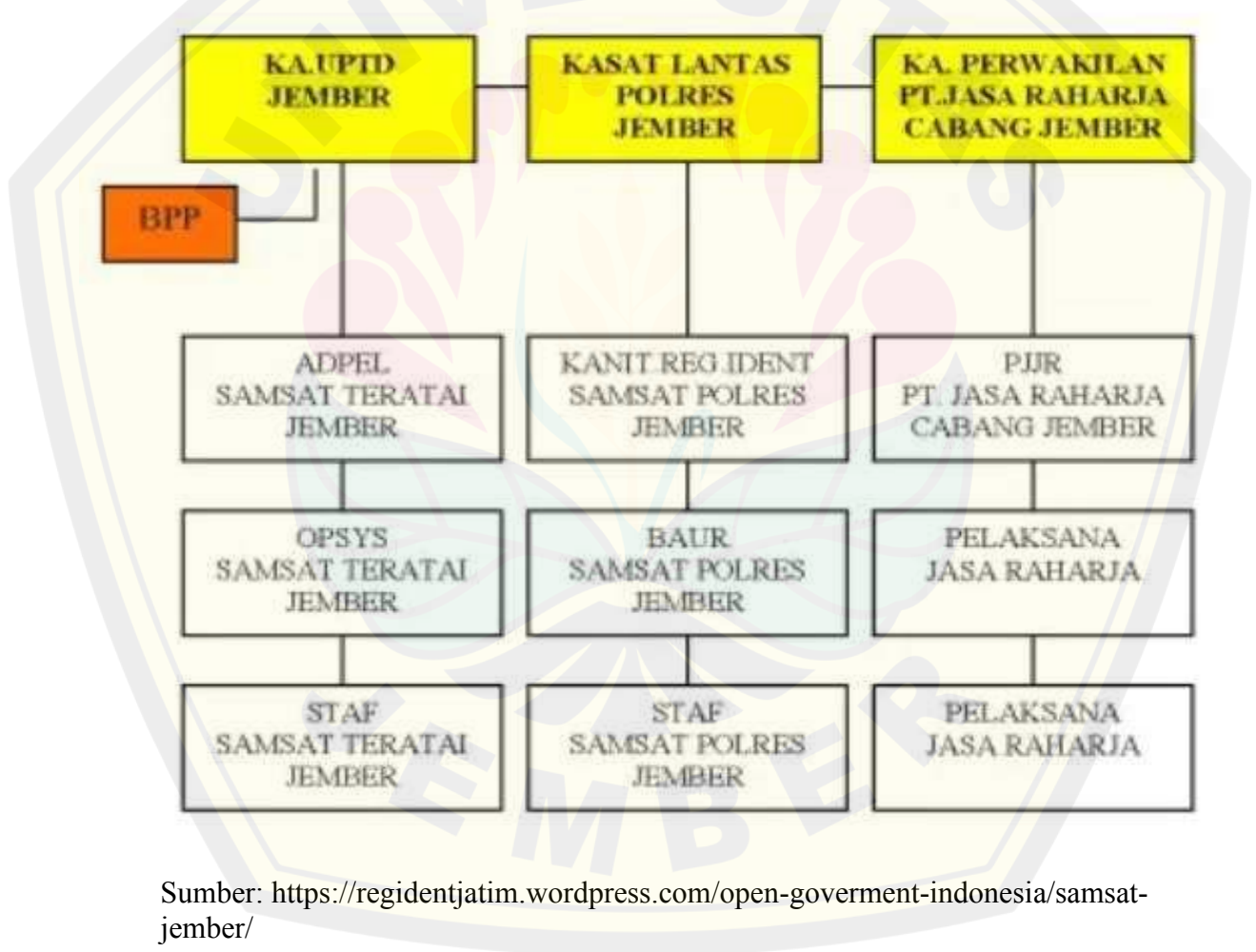
Motto : pelayanan terbaik untuk anda

Janji petugas : a. Memberikan kepastian waktu pelayanan dalam proses pengesahan STNKB 1 tahun, penelitian ulang STNKB 5

tahun, ganti pemilik (baliknama) dan penerbitan STNKB kendaraan baru.

- b. proses penerbitan STNKB dan TNKB secara transparan dan akuntabel.
- c. menerapkan metode FIFO (First In First Out) dengan sistem antrian sehingga tidak ada diskriminasi.

Bagan 4.1 Struktur Organisasi Kantor Bersama Samsat Teratai Jember



Sumber: <https://regidentjatim.wordpress.com/open-goverment-indonesia/samsat-jember/>

Adapun jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan pada kantor samsat Teratai Jember adalah :

1. kendaraan baru
2. pengesahan STNK 1 Tahun
3. penelitian ulang STNK 5 tahun
4. mutasi masuk
5. mutasi keluar

Kantin Bersama Samsat Teratai Jember yang dibangun pada 1983 di Jalan Teratai No 10-11 Jember memberikan pelayanan kepada masyarakat di 17 kecamatan dengan rincian :

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	BANGSAI SARI	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

Gambar 4.1 Jumlah Kecamatan dan Desa Serta Potensi Obyek Pajak Wilayah Jember

Sumber: <https://regidentjatim.wordpress.com/open-government-indonesia/samsat-jember/>

4.1.2 Gambaran Umum Samsat Keliling

Samsat bertujuan memberikan pelayanan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, pembayaran pajak atas kendaraan bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dengan cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan informatif. Dalam Perpres Nomor 05 Tahun 2015 juga telah diatur untuk peningkatan kualitas pelayanan kantor Bersama Samsat dilakukan dengan membentuk unit pembantu :

- a. Samsat pembantu
- b. Samsat gerai /*cprner/payment poin/outlet*
- c. Samsat *drive thru*
- d. Samsat keliling
- e. Samsat *delivery order/door to door*
- f. E-samsat
- g. Pengembangan samsat lain sesuai kemajuan teknologi dan harapan masyarakat

Samsat Mobil Keliling yang diterapkan di Samsat Polres Jember merupakan jenis layanan samsat yang dilakukan secara berpindah-pindah dari satu tempat ke tempat yang lain. Berdasarkan jadwal yang sudah ditentukan. Tugasnya adalah untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat serta memberikan kemudahan dan pilihan pelayanan wajib pajak. Diterapkannya samsat keliling di Alun-Alun kota jember karena masyarakat banyak yang membutuhkan layanan unggulan karena animo masyarakat yang ingin membayar pajak sangat tinggi sehingga memudahkan masyarakat yang pada pagi sampai sorenya sedang bekerja bisa melakukan pembayaran pajak kendaraannya di malam hari lewat layanan samsat keliling di alun-alun jember.

4.1.3 Tujuan Samsat Keliling

Sudah menjadi tujuan dari adanya program Samsat Keliling yang ditempatkan di Alun-alun Kabupaten Jember untuk memudahkan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor guna meningkatkan PAD (Pendapatan Asli Daerah). Mobilitas Samsat keliling dapat menunjang peran pemerintah selain meningkatkan PAD dengan proses perijinan dengan standar yang cepat mengurangi praktek percaloan. Hal ini dikarenakan proses pengurusan pembayaran pajak sudah dengan mudah dijangkau oleh masyarakat.

Peningkatan PAD (Pajak Asli Daerah), ini dibuktikan pada tahun tahun 2022 kemarin, penerimaan pajak kendaraan bermotor (PKB) berhasil melampaui target yang sudah ditetapkan. Berikut data penerimaan Kas UPT PPD Jember 2023 sd April.

Tabel 4.1 Data penerimaan Kas UPT PPD Jember 2023 sd April

NO.	SEKTOR PENERIMAAN	2020			2021			2022			2023 (S.D APRIL)		
		TARGET	REALISASI	%	TARGET	REALISASI	%	TARGET	REALISASI	%	TARGET	REALISASI	%
1	Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)	Rp. 175.000.000.000	Rp.205.946.078.240	117,68%	Rp. 196.000.000.000	Rp. 212.364.850.925	108,35%	Rp. 205.700.000.000	Rp. 236.075.558.158	114,77%	Rp. 210.800.000.000	Rp. 70.382.176.933	33,39%
2	Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB)	Rp. 83.000.000.000	Rp. 95.153.677.500	114,64%	Rp. 98.000.000.000	Rp. 120.138.506.900	122,59%	Rp. 90.900.000.000	Rp. 115.934.455.100	127,54%	Rp. 101.500.000.000	Rp. 46.749.124.300	46,06%
3	Pajak Air Permukaan (PAP)	Rp. 450.000.000	Rp. 545.694.900	121,27%	Rp. 458.000.000	Rp. 566.963.200	123,79%	Rp. 425.000.000	Rp. 843.533.850	198,48%	Rp. 500.000.000	Rp. 140.396.150	28,08%
4	Retribusi Jasa Usaha (RJU)	Rp. 113.000.000	Rp. 152.368.970	134,84%	Rp. 101.000.000	Rp. 132.912.535	131,60%	Rp. 101.000.000	Rp. 168.152.600	166,49%	Rp. 96.000.000	Rp. 36.611.900	38,14%
5	Penerimaan Lain-Lain (PLL)	Rp. 1.275.000.000	Rp. 1.194.020.750	93,65%	Rp. 1.200.000.000	Rp. 1.371.884.150	114,32%	Rp. 1.256.000.000	Rp. 1.351.038.000	107,57%	Rp. 1.265.000.000	Rp. 398.982.350	31,54%
	Total	Rp. 259.838.000.000	Rp. 302.991.840.360	116,61%	Rp. 259.759.000.000	Rp. 334.575.117.710	113,12%	Rp. 298.382.000.000	Rp.354.372.708	118,76%	Rp. 314.161.000.000	Rp.117.707.633	37,47%

Sumber data : UPT PPD Jember 2023

Berdasarkan data yang diperoleh hasil pendapatan dari tahun 2019 hingga 2023 bulan april mengalami kenaikan. Pada tahun 2019 realisasi progam untuk pembayaran kendaraan bermotor (PKB) berhasil direalisasikan sebesar 218.910.330.700. pembayaran PKB mengalami kenaikan padda 2020 sebesar 205.946.078.240. berdasarkan data diatas dari tahun 2019 hingga tahun 2020 pembayaran PKB naik 17%. Sementara di tahun 2021 realisasi pembayaran PKB mengalami penurunan ke 212.946.078.240 dari 2020 ke 2021 mengalami penurunan sebesar 9%. Sementara pada 2022 mengalami kenaikan pembayaran kembali ke angka 236.075.558.158 sekitar 6%. Data terakhir realisasi hingga april 2023 menerima 70.382.176.933.

Data dari sektor penerimaan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) direalisasikan sebanyak 139.694.739.100 di tahun 2019 dan pada tahun 2020 95.153.677.500. berdasarkan data tersebut dapat diartikan masyarakat yang melakukan BBNKB naik sebanyak 1%. Begitu pula pada tahun 2021 yang direalisasikan sejumlah 120.138.506.900 dari data sebelumnya naik sebesar 8%. Pada tahun 2022 masyarakat yang melakukan proses balik nama sebesar 115.934.455.100 berdasarkan data sebelumnya naik sebesar 4% .Sementara pada tahun 2023 terhitung hingga bulan april sebanyak 46.749.124.300 yang melakukan proses BBNKB.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pula pelayanan samsat keliling memiliki manfaat kepada masyarakat :

- Dampak untuk masyarkat sendiri yaitu memudahkan masyarakat yang pada pagi sampai sore harinya masih sibuk dalam pekerjaannya agar bisa membayar pajak kendaraan bermotor pada malam harinya di samsat keliling alun – alun Jember.
- Dampak untuk instansi yaitu meningkatnya PAD dan juga terealisasinya program kerja samsat keliling guna memudahkan masyrakat yang ngin membayar pajak kendaraan bermotor.

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. Samsat bertujuan memberikan pelayanan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, pembayaran pajak atas kendaraan bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dengan cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan informatif.

Samsat Keliling sendiri merupakan layanan pelayanan dari samsat yang menyediakan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di luar kantor Samsat. Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib yaitu dengan cara memberikan pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak itu sendiri. Peningkatan kualitas dan pelayanan diharapkan dapat memberikan kepuasan pada Wajib Pajak sebagai pelanggan sehingga dapat meningkatkan kepatuhan pelanggan dalam bidang perpajakan. Program samsat keliling yang diterapkan di alun-alun kota jember merupakan hasil keputusan yang sudah dipertimbangkan dengan baik oleh samsat Jember. Masyarakat banyak yang membutuhkan layanan unggulan karena animo masyarakat yang ingin membayar pajak sangat tinggi sehingga memudahkan masyarakat yang pada pagi sampai sorenya sedang bekerja bisa melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotornya di malam hari lewat layanan samsat keliling di alun-alun jember. Alun-alun kota Jember merupakan destinasi wisata masyarakat Jember maupun dari luar Jember yang tidak pernah sepi setiap harinya, bahkan di malam minggu dan minggu pagi merupakan puncak pengunjung yang datang. Berdasarkan hal tersebut dalam rangka memaksimalkan pelayanan administrasi perpanjangan kendaraan yang berkualitas dan mudah dicapai. Samsat keliling diletakan di berbagai titik terutama di pusat kota jember yaitu Alun-alun jember.

4.1.5 Pelaksanaan Program Samsat Keliling

Pelaksanaan program samsat keliling dalam setiap minggunya, Samsat Keliling menyediakan jadwal operasionalnya yang biasanya dilaksanakan di lokasi yang telah ditentukan oleh pihak kepolisian. Untuk samsat keliling Alun – alun Jember sendiri beroperasi pada pagi dan malam hari. Untuk pagi harinya beroperasi pada hari jumat jam 08.00 – 11.00. Untuk malam harinya beroperasi mulai hari Senin sampai Jumat pada jam 19.00 - 20.30.

HARI	WAKTU	KB SAMSAT JEMBER		
		WILAYAH BARAT MOBIL 1	WILAYAH BARAT MOBIL 2	WILAYAH TIMUR MOBIL 3
SENIN	08.00 WIB -12.00 WIB	KENCONG JL. DIPONEGORO	AMBULU DIRA AMBULU	TEMPUREJO JL. KH. ABDULRAHMAN No.25
SELASA	08.00 WIB -12.00 WIB	GUMUKMAS JL. RA. KARTINI	WULUHAN DEPAN BALAI DESA DUKUH DEMPOK	MAYANG JL. RAUNG (DEPAN KANTOR DPU)
RABU	08.00 WIB -12.00 WIB	AMBULU LAPANGAN GLORY	UMBULSARI TUGU SIMPANG TIGA	KALISAT DEPAN C BEST KALISAT
KAMIS	08.00 WIB -12.00 WIB	WULUHAN JL. PAHLAWAN No.75	JENGGAWAH ALUN-ALUN JENGGAWAH	SUKOWONO JL. SUMBERJAMBE (LAP. BESAR)
JUMAT	08.00 WIB -11.00 WIB	BALUNG DIRA BALUNG	ALUN-ALUN DEPAN GRAPARI TELKOM	PASAR TANJUNG JALAN MATAHARI – PS TANJUNG
SABTU	08.00 WIB -12.00 WIB	BALUNG DIRA BALUNG	BANGSALSARI DEPAN KORAMIL	SILO TERMINAL LAMA
SAMSAT KELILING MALAM				
SENIN-JUMAT		19.00-20.30 WIB	ALUN-ALUN JEMBER (DEPAN GRAPARI TELKOMSEL)	

Gambar 4.2 Jadwal Samsat Keliling KB Samsat Jember

Sumber: https://www.instagram.com/samsat_jember/?hl=id

Dalam mengenalkan program kerjanya, samsat jember sendiri biasanya bergerak melalui jalan sosialisasi kepada masyarakat. Bentuk dari sosialisasinya pun bermacam macam, antara lain dengan sebar brosur di area padat di daerah jember seperti alun-alun kota, pasar, bahkan di komplek warga. Selain itu juga samsat keliling mempunyai media sosial untuk memaparkan program kerjanya

terutama postingan jadwal samsat keliling setiap minggunya. Media sosial tersebut antara lain instagram, facebook, dan twitter.

Demi mencapai tujuan samsat keliling juga memberlakukan target pelayanan, Untuk target per mobil samsat keliling yaitu per harinya ada 180 SK (Surat Ketetapan) berkas yang diurus atau bisa disebut juga dengan notice pajak. Notice pajak merupakan lembar berwarna coklat yang ada pada STNK dan didalamnya berisi tentang keterangan identitas pemilik kendaraan, spesifikasi umum kendaraan dan kolom nilai pajak kendaraan. Untuk proses pencapaian targetnya lebih ke pencarian titik lokasi yang strategis ketika dirasa di posisi awal target penerimaan SK masih belum tercapai.

Untuk mempercepat proses pelayanan pembayaran pajak, kami menggunakan durasi waktu ketika melakukan pelayanan dari awal pendaftaran sampai dengan pembayaran. Target durasi waktu dalam memberikan pelayanan maksimal 10 menit per berkas dari per orang. Sesuai dengan SOP yang telah ditentukan oleh samsat Teratai Jember durasi waktu dihitung mulai dari loket pendaftaran sampai loket penyerahan ditetapkan berdasarkan Sumber data Samsat Jember.

A. Pengesahan STNK 1 tahun	: 10 Menit
B. Cetak / ganti STNK	: 10 Menit
C. Mutasi masuk	: 30 Menit
D. Kendaraan baru	: 30 Menit

Sumber: <https://regidentjatim.wordpress.com/open-government-indonesia/samsatjember/>

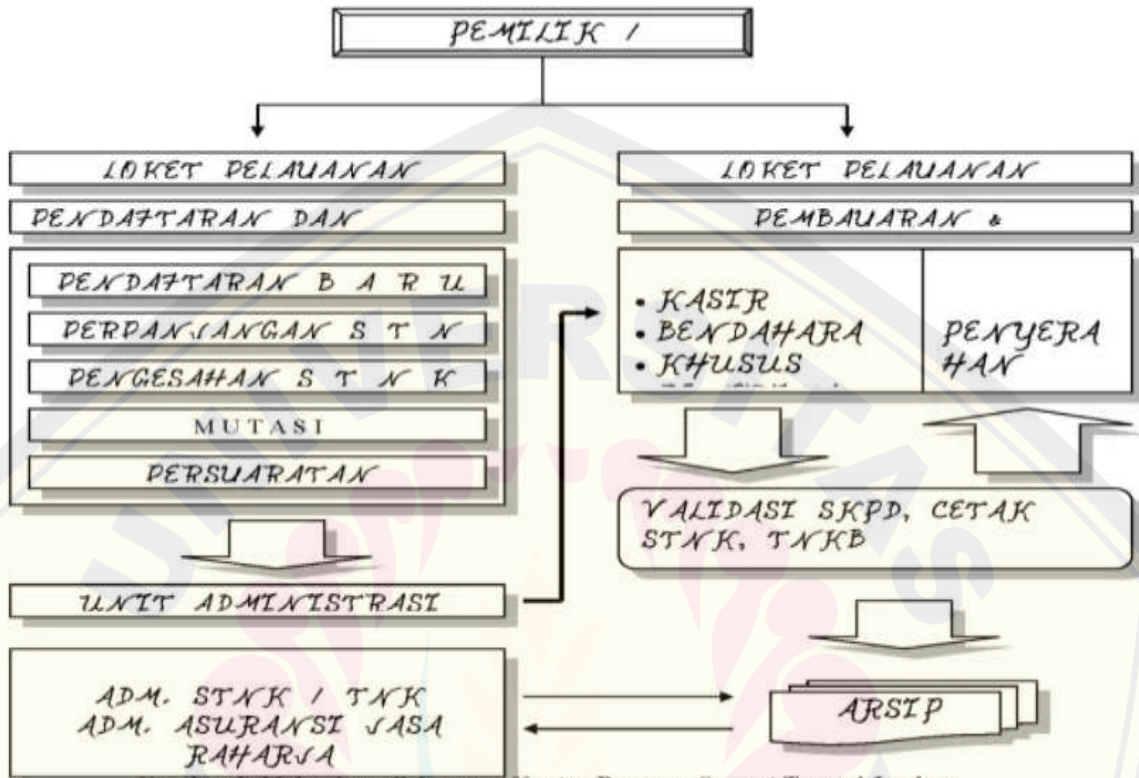
Samsat sendiri merupakan bentuk kerjasama secara terpadu dari berbagai instansi antara lain Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, PT Jasa Raharja, dan Dinas Perhubungan. Bentuk kerjasama dari instansi – instansi tersebut layak nya pembagian tugas. Misal pihak kepolisian bagian pendaftaran dan penanggung jawab dari identitas pemilik kendaraan bermotor tersebut, pihak bapenda bertugas

melayani pembayaran pajak kendaraan bermotor, dan tunjangan asuransi dari pihak P.T Jasa Raharja yang sudah jadi satu dalam lembar STNK tersebut.

Saat ini layanan samsat keliling yang sudah hadir ditengah masyarakat demi untuk mempermudah proses pelayanan menerapkan persyaratan yang harus dibawa oleh masyarakat, Yaitu :

1. Perpanjangan STNK dilakukan sebelum masa berlau habis
2. Mengisi formulir permohonan STNK
3. Melampirkan STNK lama yang akan diperpangan (asli) dan 2 lembar Fc
4. Mempersiapkan KTP asli dan 2 lembar Fc
5. Melampirkan dokumen keimigrasian bagi warga negara asing
6. Tidak mempunyai tunggakan pajak kendaraan bermotor lebih dari 1 tahun
7. Membawa BPKB asli beserta fc
8. Membawa surat kuasa disertakan bermatrai dan fc KTP penerima kuasa apabila dikuasakan.

Selain itu terdapat pula mekanisme pelayanan penerbitan STNK dan perpanjangan STNK yang ada dalam uni samsat keliling yaitu :



Gambar 1. Mekanisme Pelayanan Kantor Bersama Samsat Teratai Jember

Gambar 4.3 Mekanisme Pelayanan Kantor Bersama Samsat Teratai Jember

Sumber: <https://regidentjatim.wordpress.com/open-government-indonesia/samsat-jember/>

Transparansi dan akuntabilitas ketika sudah melakukan proses pembayaran, masyarakat akan menerima notice pajak pada lembar warna coklat di STNK. Disitu sudah tertera jumlah pembayaran. Jadi masyarakat bisa mengecek nominal jumlah pembayaran maupun apa saja bentuk pembayaran pajak kendaraan bermotor pada notice pajak tersebut. Untuk pajak kendaraan bermotor yang sudah dibayarkan, para petugas pun langsung menyalurkannya pada pihak Bank Jatim selaku pengelola keuangan pajak tersebut.

Berjalanya samsat keliling yang memberi dampak baik bagi pendapatan daerah dan masyarakat tidak lepas juga dari kendala-kendala yang dialami. Kendala lebih ke jaringan ketika pada saat itu sedang terganggu dan lemot sehingga memperlambat proses pelayanan. Hal tersebut terkadang membuat para masyarakat yang sedang mengantri menjadi tidak sabar menunggu. Kendala lebih ke jaringan ketika pada saat itu sedang terganggu dan lemot sehingga memperlambat proses pelayanan. Hal tersebut terkadang membuat para masyarakat yang sedang mengantri menjadi tidak sabar menunggu. Rencana kedepan lebih meningkatkan lagi sosialisasi kepada masyarakat melalui media online seperti Instagram, Facebook, dan Twitter.

4.1.6 Fasilitas dan Pelaksana Samsat Keliling

Pelaksanaan pelayanan samsat yang baik tidak jauh dari sumberdaya yang dimiliki oleh samsat Teratai yang memadai. Untuk menciptakan pelayanan prima, dibutuhkan ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan yang bertujuan untuk kenyamanan, kemudahan bagi masyarakat. Penunjang keberlangsungan terdapat juga sarana dan prasarana alatnya menggunakan laptop dengan daya listrik lewat setrum dari aki mobil Samsat Keliling. Untuk menciptakan penyelenggaraan pelayanan yang cepat, tepat, mudah, ramah, transparan, tertib dan aman pada kantor Teratai Jember didukung sejumlah personil baik dari segi kuantitas maupun kualitas. Pelayanan yang diisi oleh 1 orang yang bertugas 1 kasir dan 1 bagian administrasi. Untuk meningkatkan kualitas proses pemilihan personil Penerimaan, dan penempatan untuk menjadi pegawai Samsat merupakan tanggung jawab dari pihak BAPENDA pusat di Surabaya. Ketika sudah dilakukan penempatan, maka yang mengarahkan penugasan para pegawai tersebut adalah kepala UPT di daerah setempat. Untuk pelatihan menjadi petugas samsat keliling sendiri lebih ke pemberian training kerja dari petugas yang sebelumnya pernah menjadi petugas layanan samsat kepada calon petugas yang ditugaskan di Samsat Keliling dan juga pengarahan dari pemimpin UPT di daerah penempatan calon petugas tersebut. Kriteria untuk menjadi petugas Samsat Keliling antara lain jujur, disiplin, mengerti IT, dan mengerti administrasi pelaporan.

4.2 Pembahasan

Chandler dan Plano dalam Keban (2019:3) menjelaskan administrasi publik merupakan proses dimana sumberdaya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Berkaitan dengan hal ini pemerintah telah menetapkan kebijakan terhadap masyarakat untuk membayar pajak bermotor. Pemerintah pusat telah memberi hak, wewenang, dan kewajiban kepada setiap daerah untuk mengurus dan mengelola sendiri perekomiannya melalui pemerintah daerah. Proses pengurusan atau pembayaran pajak kendaraan bermotor saat ini dapat dilakukan dengan mendatangi kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap) yang melayani pembayaran pajak kendaraan bermotor. SAMSAT terbentuk karena Keputusan Bersama Menhamkam/Pangab, Menteri Keuangan, dan Menteri Dalam Negeri No. KEP/13/XII/1976.

Samsat bertujuan memberikan pelayanan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, pembayaran pajak atas kendaraan bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dengan cepat, tepat, transparan, akuntabel, Samsat Mobil Keliling yang diterapkan di Samsat Polres Jember merupakan jenis layanan samsat yang dilakukan secara berpindah-pindah dari satu tempat ke tempat yang lain. Sesuai yang dijelaskan oleh Maksudi (2018:225) menjelaskan bahwa Administrasi Publik merupakan sebagai bentuk hubungan pemerintah dengan masyarakat dalam rangka untuk meningkatkan respon atau daya tanggap dengan melalui penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat dengan menyediakan barang-barang yang menjadi kebutuhan masyarakat dengan membentuk lembaga pemerintah yang efektif dan efisien. Samsat keliling yang merupakan sebagai bentuk kongkrit Langkah pelayanan administrasi untuk merespon kebutuhan masyarakat agar kebijakan wajib bayar pajak dapat terealisasi dengan efektif dan efisien.

Pelayanan pembayaran pajak melalui samsat keliling dapat digolongkan pada paradigman *New Public Management* (NPM). Denhardt dan Denhardt dalam

Syafri (2012:192) menjelaskan *New Public Management* (NPM) menekankan pada nilai-nilai dan praktik administrasi bisnis yang diterapkan dalam administrasi public, selain itu NPM berkehendak untuk dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas sehingga *New Public Management* ini kurang memperhatikan keadilan sosial. Paradigman NPM yang menekankan pada pengelolaan pemerintah yang efektif dan efisien diterapkan pada implementasi layanan samsat keliling yang berbasis teknologi dan inovasi untuk mempermudah masyarakat.

Diterapkannya samsat keliling di Alun-Alun kota jember karena Masyarakat banyak yang membutuhkan layanan unggulan karena animo masyarakat yang ingin membayar pajak sangat tinggi sehingga memudahkan masyarakat yang pada pagi sampai sorenya sedang bekerja bisa melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotornya di malam hari lewat layanan samsat keliling di alun-alun jember. Hal tersebut menjadi cikal kepingan Samsat Teratai jember menerapkan Samsat keliling. Selain itu kepentingan lain adalah memudahkan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor guna meningkatkan PAD (Pendapatan Asli Daerah).

“Memudahkan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor guna meningkatkan PAD (Pendapatan Asli Daerah)”
(Informan Sulistyawati : 26 Mei 2023).

Sesuai yang dijelaskan oleh informan S dimana samsat keliling direalisasikan guna mempermudah masyarakat dalam membayar pajak kendaraan dan juga meningkatkan PAD (Pendapatan Asli Daerah). Mobilitas Samsat keliling dapat menunjang peran pemerintah selain meningkatkan PAD dengan proses perijinan dengan standar yang cepat mengurangi praktek percaloan. Hal ini dikarenakan proses pengurusan pembayaran pajak sudah dengan mudah dijangkau oleh masyarakat. Selaras dengan Christopher Hood yang menjelaskan paradigma *New Publik Management* (NPM) terjadi karena adanya kemerosotan dalam

menjalankan peran dan fungsinya. Selain itu, adanya keluhan dari sektor publik yang inefisiensi, serta terlalu besar, boros dan kinerja pelayanan publik rendah, praktik dan perilaku dalam pengelolaan pelayanan publik yang menyimpang serta kurangnya perhatian dari pemerintah. Sesuai dengan tujuan adanya samsat keliling yang dapat menunjang kebutuhan pemerintah karena membutuhkan peningkatan pendapatan.

Pelayanan yang baik dapat mencerminkan suatu organisasi yang baik dan menjalankan tugasnya sesuai dengan standar pelayanan publik. Hal ini tertuang pada UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Adapun komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi.

1. Dasar Hukum

Merupakan Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar dari adanya pelayanan publik tersebut. Program samsat keliling sendiri sudah diatur dalam Perpres No. 05 Tahun 2015 tentang peningkatan kualitas pelayanan kantor Bersama Samsat dilakukan dengan membentuk unit pembantu antara lain samsat pembantu, samsat gerai/*corner/payment point/outlet*, samsat *drive thru*, samsat keliling, samsat *delivery order/dor to dor*, e-samsat, dan pengembangan samsat lain sesuai kemajuan teknologi dan harapan masyarakat.

2. Persyaratan

Merupakan syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif. Saat ini layanan samsat keliling yang sudah hadir ditengah masyarakat demi untuk mempermudah proses pelayanan menerapkan persyaratan yang harus dibawa oleh masyarakat, yaitu :

- Perpanjangan STNK dilakukan sebelum masa berlaku habis
- Mengisi formulir permohonan STNK
- Melampirkan STNK lama yang akan diperpanjang (asli) dan 2 lembar Fc
- Mempersiapkan KTP asli dan 2 lembar Fc

- Melampirkan dokumen keimigrasian bagi warga negara asing
- Tidak mempunyai tunggakan pajak kendaraan bermotor lebih dari 1 tahun
- Membawa BPKB asli beserta fc
- Membawa surat kuasa disertakan bermatrai dan fc KTP penerima kuasa apabila dikuasakan.

3. Sistem, mekanisme dan prosedur

Merupakan tata cara pelayanan yang dibekukan bagi pemberi dan penerima pelayanan. Pada pelaksanaannya, program samsat keliling alun-alun mempunyai jadwal dan lokasi yang telah ditentukan oleh pihak kepolisian. Sesuai dengan penjelasan yang diungkapkan oleh informan Sulistyawati selaku Pengelola Data Pelayanan Perpajakan KB Samsat Teratai sebagai berikut :

“Samsat keliling sendiri merupakan layanan pelayanan dari samsat yang menyediakan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di luar kantor Samsat. Dalam setiap minggunya, Samsat Keliling menyediakan jadwal operasionalnya yang biasanya dilaksanakan di lokasi yang telah ditentukan oleh pihak kepolisian. Untuk samsat keliling Alun – alun Jember sendiri beroperasi pada pagi dan malam hari. Untuk pagi harinya beroperasi pada hari jumat jam 08.00 – 11.00. Untuk malam harinya beroperasi mulai hari Senin sampai Jumat pada jam 19.00 – 20.30.”
(Informan Sulistyawati : 26 Mei 2023).

Kantor Samsat Kabupaten Jember telah menetapkan persyaratan administratif yang diperlukan ketika menggunakan suatu pelayanan sesuai dengan Standart Operasional Prosedur. Persyaratan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui layanan inovasi SAMSAT Keliling dilakukan penyederhanaan. Persyaratan tersebut ditetapkan berdasarkan Surat Edaran Bersama Direktur Lalu Lintas Kepolisian Daerah Jawa Tengah Kepala Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Tengah, dan Kepala PT.Jasa Raharja (Persero) Jawa Timur Nomor : SE/03/X/2011; Nomor : 973/7630/20011; Nomor : P/2/PERJ/2007

tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Layanan Unggulan SAMSAT dan Operasi Bersama Pemeriksaan Administrasi Kendaraan Bermotor adalah sebagai berikut:

- 1) Identitas diri/KTP
- 2) Melampirkan STNK asli
- 3) Membawa bukti pelunasan PKB tahun terakhir

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan, persyaratan yang harus dipenuhi tidak berbelit-belit dan jelas hanya sebatas menyiapkan Surat Tanda Nomor Kendaraan beserta Kartu Tanda Penduduk. Kecuali pelanggan yang pembayaran pajaknya telah menunggak selama 5 tahun harus melakukan pembayaran di kantor pusat karena plat kendaraan mengalami pergantian. Setelah persyaratan tersebut telah dipenuhi dan dilakukan, wajib pajak akan dipersilahkan menunggu antrian pemanggilan kembali untuk melakukan pembayaran di akhir pelayanan. Lalu ketika pemanggilan kembali, wajib pajak akan melakukan pembayaran pajaknya dengan nominal yang sesuai dengan pajak kendaraan bermotor si wajib pajak tersebut dan mereka akan diberikan bukti pembayaran pajak oleh si petugas berbentuk notis berwarna coklat sebagai pengganti STNK lama yang diserahkan sebelumnya.

Dalam mengenalkan program kerjanya, samsat jember sendiri biasanya bergerak melalui jalan sosialisasi kepada masyarakat. Bentuk dari sosialisasinya pun bermacam macam, antara lain dengan sebar brosur di area padat di daerah jember seperti alun-alun kota, pasar, bahkan di komplek warga. Selain itu juga samsat keliling mempunyai media sosial untuk memaparkan program kerjanya terutama postingan jadwal samsat keliling setiap minggunya. Media sosial tersebut antara lain instagram, facebook, dan twitter.

4. Jangka waktu penyelesaian

Merupakan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Untuk

mempercepat proses pelayanan pembayaran pajak, mereka menggunakan durasi waktu ketika melakukan pelayanan dari awal pendaftaran sampai dengan pembayaran. Berikut adalah pernyataan dari salah satu petugas samsat keliling yaitu Bapak Lalu Budi Warman :

“Target durasi waktu dalam memberikan pelayanan maksimal 10 menit per berkas dari per orang.”
(Informan Lalu Budi Warman : 26 Mei 2023).

Mobilitas Samsat keliling dapat menunjang peran pemerintah selain meningkatkan PAD dengan proses perijinan dengan standar yang cepat dan mengurangi praktek percaloan. Hal ini dikarenakan proses pengurusan pembayaran pajak sudah dengan mudah dijangkau oleh masyarakat.

5. Biaya/tarif

Merupakan ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Menurut Undang-Undang No 1 (2022) besaran pokok PKB yang terutang dihitung dengan cara mengalikan dasar pengenaan PKB dengan tarif PKB yang ditetapkan oleh Perda setempat. Adapun dasar pengenaan PKB adalah hasil perkalian dari beberapa unsur pokok, yaitu:

- a. Nilai Jual Kendaraan Bermotor yang ditentukan berdasarkan harga pasaran umum atas suatu Kendaraan Bermotor,
- b. Bobot yang mencerminkan secara relatif tingkat kerusakan jalan dan/atau pencemaran lingkungan akibat penggunaan Kendaraan Bermotor.

Maka cara menghitung pajak motor adalah:

Tarif pokok PKB yang terutang = tarif pajak x (nilai jual kendaraan bermotor x bobot yang mencerminkan secara relatif tingkat kerusakan jalan dan/atau pencemaran lingkungan akibat penggunaan kendaraan bermotor)

6. Produk pelayanan

Merupakan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Perbedaan pelayanan yang diberikan samsat keliling alun-alun dengan kantor bersama samsat adalah pada jumlah pelayanannya. Pada kantor bersama samsat, pelayanan yang diberikan ada 5 yaitu pengurusan kendaraan baru, pengesahan STNK 1 Tahun, penelitian ulang STNK 5 tahun, mutasi masuk, dan mutasi keluar. Sedangkan samsat keliling alun-alun hanya melayani pembayaran pajak kendaraan bermotor per 1 tahun saja. Hal ini sesuai dengan pernyataan Maksudi (2018:225) yang menjelaskan bahwa Administrasi Publik merupakan sebagai bentuk hubungan pemerintah dengan masyarakat dalam rangka untuk meningkatkan respon atau daya tanggap dengan melalui penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat dengan menyediakan barang-barang yang menjadi kebutuhan masyarakat dengan membentuk lembaga pemerintah yang efektif dan efisien. Penyelenggaraan pelayanan publik yang cepat, tanggap, tepat, mudah, transparan dan nyaman menjadi harapan dan tuntutan masyarakat yang harus dipenuhi oleh aktor pelayanan publik.

7. Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas

Merupakan peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan. Untuk menciptakan pelayanan prima, dibutuhkan ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan yang bertujuan untuk kenyamanan, kemudahan bagi masyarakat. Penunjang keberlangsungan terdapat juga sarana dan prasarana alatnya menggunakan laptop dengan daya listrik lewat setrum dari aki mobil Samsat Keliling. Untuk para wajib pajak yang sedang menunggu antrian pemanggilan, para petugas

samsat keliling sudah menyiapkan beberapa kursi untuk duduk sembari menunggu pemanggilan. Namun ada salah satu informan yang merupakan wajib pajak memberikan saran terkait sarana dan prasana di samsat keliling sebagai berikut :

“Disediakan minum untuk para wajib pajak yang sedang menunggu antrian.” (Informan Tri Hartati : 26 Mei 2023).

Menurut Ibu Tri Hartati untuk meningkatkan pelayanan disana, para petugas sebaiknya menyediakan minum berupa air mineral gelas kemasan untuk para wajib pajak yang sedang menunggu antrian agar tidak merasa bosan. Dalam proses pelayanan kegiatan fasilitas merupakan faktor atau unsur yang sangat mendukung untuk berjalanya aktifitas pelayanan seperti halnya yang diungkapkan H.A.S Moenir (2002) Pelayan publik wajib menyediakan sarana dan prasarana bagi penggunaan layanan agar masyarakat sebagai pengguna layanan merasa nyaman. Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

8. Kompetensi pelaksanaan

Merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian, keterampilan dan pengalaman. Untuk

menciptakan penyelenggaraan pelayanan yang cepat, tepat, mudah, ramah, transparan, tertib dan aman pada samsat keliling alun-alun didukung sejumlah personil baik dari segi kuantitas maupun kualitas. Untuk pemilihan personil petugas samsat keliling juga harus melewati proses seleksi. Seperti yang dikatakan oleh salah satu petugas samsat keliling,

“Penerimaan, dan penempatan untuk menjadi pegawai Samsat merupakan tanggung jawab dari pihak BAPENDA pusat di Surabaya. Ketika sudah dilakukan penempatan, maka yang mengarahkan penugasan para pegawai tersebut adalah kepala UPT di daerah setempat. Untuk pelatihan menjadi petugas samsat keliling sendiri lebih ke pemberian training kerja dari petugas yang sebelumnya pernah menjadi petugas layanan samsat kepada calon petugas yang ditugaskan di Samsat Keliling dan juga pengarahan dari pemimpin UPT di daerah penempatan calon petugas tersebut. Kriteria untuk menjadi petugas Samsat Keliling antara lain jujur, disiplin, mengerti IT, dan mengerti administrasi pelaporan.” (Informan Lalu Budi Warman: 26 Mei 2023).

H.a.s Moenir (2002) juga menjelaskan unsur yang juga penting selain sistem, prosedur dan metode adalah unsur personil juga memiliki peranan penting mewujudkan pelayanan yang baik. Petugas samsat keliling diisi oleh 1 orang yang bertugas 1 kasir dan 1 bagian administrasi.

9. Pengawasan internal

Merupakan pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana. KA UPTD Jember merupakan pemegang kekuasaan tertinggi di dalam Kantor Bersama Samsat Jember dan sebagai penanggung jawab, baik internal maupun eksternal. Adapun tugas dan wewenang adalah sebagai berikut :

- a. Bertanggung jawab atas rencana kerja, baik jangka panjang maupun jangka pendek

- b. Menetapkan dan mendelegasikan tugas dan tanggung jawab setiap pekerjaan sesuai jabatan yang ada
- c. Memberikan bimbingan dan arahan kepada bawahan sesuai dengan jabatan dan tanggung jawab
- d. Meminta dan mengevaluasi hasil pekerjaan dari bawahan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing
- e. Melakukan dan membina komunikasi.

10. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Merupakan tata cara pelaksanaan pengamanan, pengaduan, dan tindak lanjut. Berdasarkan hasil penelitian bahwa terkait dengan penanganan pengaduan, saran dan masukan bagi perbaikan pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor dari pihak Kantor Bersama Samsat Jember sudah menyediakan loket informasi untuk memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk mengajukan pengaduan dan keberatan jika ada hal yang dialami atau dirasakan oleh masyarakat wajib pajak yang mengecewakan dan tidak puas dengan proses pelayanan di Samsat Keliling Alun-alun Jember. Loket informasi tersebut juga dapat menampung saran dan masukan terkait dengan perbaikan pelayanan yang diharapkan oleh warga masyarakat wajib pajak. Juga tersedia kotak saran yang dapat digunakan masyarakat untuk menuliskan apa saja yang terkait dengan proses pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor. Dan selama ini pengaduan, saran dan masukan dari masyarakat segera diselesaikan agar tidak berlarut-larut.

11. Jumlah pelaksana

Merupakan tersedianya pelaksanaan sesuai dengan beban kerjanya. Untuk menciptakan penyelenggaraan pelayanan yang cepat, tepat, mudah, ramah, transparan, tertib dan aman pada kantor Teratai jember didukung sejumlah personil baik dari segi kuantitas maupun kualitas. H.a.s Moenir (2002) juga menjelaskan Unsur yang juga

penting selain sistem, prosedur dan metode adalah unsur personil juga memiliki peranan penting mewujudkan pelayanan yang baik. Pelayanan di samsat keliling alun-alun di isi oleh 1 orang yang bertugas 1 kasir dan 1 bagian administrasi. Petugas yang memiliki kemampuan yang sesuai dengan bidangnya pasti akan melaksanakan tugasnya dengan baik dan memberikan layanan yang baik juga.

12. Jaminan pelayanan

Merupakan memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Dalam rangka menerapkan standart penyelenggaraan pelayanan publik untuk pelayanan yang prima, kantor bersama Samsat Teratai Jember berkomitmen dengan Visi, Misi dan Janji petugas sebagai berikut :

Visi : Terwujudnya pelayanan prima pada kantor
Bersama Samsat Teratai Jember

Misi :a. Meningkatkan kualitas pelayanan melalui partisipasi masyarakat
b. Meningkatkan profesionalisme aparatur penyelenggara pelayanan
c. Mewujudkan sistem dan prosedur pelayanan yang sederhana, mudah dan transparan berbasis teknologi informasi
d. Mewujudkan kepastian dan perlindungan hukum pemilik kendaraan bermotor
e. Mewujudkan sarana dan prasarana pendukung pelayanan

Motto : Pelayanan terbaik untuk anda

Janji petugas : a. Memberikan kepastian waktu pelayanan dalam proses pengesahan STNKB 1 tahun, penelitian

ulang STNKB 5 tahun, ganti pemilik (baliknama) dan penerbitan STNKB kendaraan baru

b. proses penerbitan STNKB dan TNKB secara transparan dan akuntabel

c. menerapkan metode FIFO (First In First Out) dengan sistem antrian sehingga tidak ada diskriminasi.

13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan

Merupakan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan. Kemudian Sinambela, dkk (2011:6) mengungkapkan alasan pelayanan salah satunya adalah transparansi yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan oleh bapak Lalu Budi Warman dalam menjamin transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan dana pajak kendaraan yang sudah dibayarkan melalui layanan Samsat keliling sebagai berikut,

“Untuk transparansi dan akuntabilitas ketika sudah melakukan proses pembayaran, masyarakat akan menerima notice pajak pada lembar warna coklat di STNK. Disitu sudah tertera jumlah pembayaran. Jadi masyarakat bisa mengecek nominal jumlah pembayaran maupun apa saja bentuk pembayaran pajak kendaraan bermotor pada notice pajak tersebut. Untuk pajak kendaraan bermotor yang sudah dibayarkan, para petugas pun langsung menyalurkannya pada pihak Bank Jatim selaku pengelola keuangan pajak tersebut.” (Informan Lalu Budi Warman: 26 Mei 2023).

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan.

Maka dari itu, untuk mencapai kepuasan tersebut dituntut kualitas pelayanan public yang profesional.

14. Evaluasi kinerja pelaksana

Merupakan penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan. Samsat Jember merupakan sebuah lembaga pelayanan publik yang wajib melakukan evaluasi terhadap standar pelayanan yang telah ditetapkan dan melakukan perbaikan apabila ditemukan kekurangan dalam pelayanan publik yang diberikan. Evaluasi dan perbaikan standar pelayanan tersebut dilakukan secara berkala dan transparan. Salah satu bentuk dari evaluasi tersebut yaitu samsat Jember selalu menetapkan target penerimaan Kas UPT PPD Jember per tahunnya seperti pada tabel 4.1. Untuk dapat mencapai target penerimaan yang sudah ditentukan, samsat Jember mengupayakan program kerja yang sudah diterapkan agar program tersebut dapat diketahui dan diterima oleh masyarakat. Dalam upayanya, samsat keliling juga berusaha untuk memperkenalkan diri kepada masyarakat, seperti halnya yang dijelaskan oleh Sulistyawati,

“Dalam mengenalkan program kerjanya, samsat jember sendiri biasanya bergerak melalui jalan sosialisasi kepada masyarakat. Bentuk dari sosialisasinya pun bermacam macam, antara lain dengan sebar brosur di area padat di daerah jember seperti alun-alun kota, pasar, bahkan di komplek warga. Selain itu juga samsat keliling mempunyai media sosial untuk memaparkan program kerjanya terutama postingan jadwal samsat keliling setiap minggunya. Media sosial tersebut antara lain instagram, facebook, dan twitter.”
(Informan Sulistyawati : 26 Mei 2023).

Berdasarkan apa yang disampaikan informan bahwasanya samsat keliling dikenalkan melalui jalan sosialisasi kepada berbagai platform media seperti Instagram, facebook dan twitter. Hal tersebut sesuai dengan prinsip administrasi yang tertuang pada Undang-

Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur mengenai prinsip-prinsip administrasi yang harus dijalankan oleh lembaga pelayanan public yang membicarakan mengenai Prinsip keterbukaan menegaskan bahwa lembaga pelayanan publik harus memberikan akses informasi yang lengkap, jelas, dan mudah dipahami kepada masyarakat. Prinsip tersebut diimplementasikan melalui layanan tersedianya jadwal, persyaratan, biaya dan waktu progam samsat keliling.

Menurut Hardiyansah (2011:11) mendefinisikan pelayanan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain. Pelayanan samsat keliling dapat diartikan sebagai upaya pemuasan pelanggan yang wajib dioptimalkan dengan baik. Sesuai dengan yang diungkapkan oleh informan

“Tugasnya adalah untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat serta memberikan kemudahan dan pilihan pelayanan wajib pajak. Diterapkannya samsat keliling di Alun-Alun kota jember karena Masyarakat banyak yang membutuhkan layanan unggulan karena animo masyarakat yang ingin membayar pajak sangat tinggi sehingga memudahkan masyarakat yang pada pagi sampai sorenya sedang bekerja bisa melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotornya di malam hari lewat layanan samsat keliling di alun-alun jember.” (Informan Sulistyawati : 26 Mei 2023)

Berdasarkan pernyataan informan dimana sesuai dengan tugasnya pelayanan samsat keliling sebagai upaya untuk kepuasan pelanggan dimana dengan adanya samsat keliling masyarakat diberikan kemudahan dan mendapatkan opsi untuk membayar wajib pajak. Adanya animo masyarakat yang tinggi di Alun-alun kota Jember menjadi sebuah rancangan progam yang dirasa efektif untuk pelayanan yang akan diberikan. Alun-alun kota Jember merupakan destinasi wisata masyarakat Jember maupun dari luar Jember yang tidak pernah

sepi setiap harinya, bahkan di malam minggu dan minggu pagi merupakan puncak pengunjung yang datang. Masyarakat dapat dengan mudah membayar pajak di tempat yang terjangkau dengan waktu mulai pagi hingga sore hari. Samsat keliling merupakan sebuah inisiasi untuk mencapai tujuan pemerintah. Sesuai dengan Caiden dalam Mindarti (2016:4) yang mengungkapkan merupakan seluruh kegiatan administrasi untuk segenap urusan publik.

Membayar pajak kendaraan merupakan sebuah kewajiban bagi masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor. Masyarakat semakin marak yang memiliki kendaraan bermotor, data dari satlantas kendaraan bermotor di Kabupaten Jember sebanyak 770.000-unit. Kabupaten Jember yang dapat dikatakan wilayah padat penduduk perlunya pelayanan. Maksudi (2018:225) menjelaskan bahwa Administrasi Publik merupakan sebagai bentuk hubungan pemerintah dengan masyarakat dalam rangka untuk meningkatkan respon atau daya tanggap dengan melalui penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat dengan menyediakan barang-barang yang menjadi kebutuhan masyarakat dengan membentuk lembaga pemerintah yang efektif dan efisien. Penyelenggaraan pelayanan publik yang cepat, tanggap, tepat, mudah, transparan dan nyaman menjadi harapan dan tuntutan masyarakat yang harus dipenuhi oleh aktor pelayanan publik. Program samsat keliling yang diterapkan di alun-alun kota jember merupakan hasil keputusan yang sudah dipertimbangkan dengan baik oleh samsat Jember.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai pelaksanaan layanan pajak kendaraan bermotor melalui samsat keliling alun-alun kabupaten Jember, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

- a. Samsat keliling alun-alun Kabupaten Jember merupakan layanan unit pembantu dari kantor bersama samsat teratai yang menggunakan metode jemput bola, dimana layanan ini menyediakan pembayaran pajak kendaraan bermotor di luar kantor samsat dengan menggunakan mobil samsat keliling yang berlokasi di alun-alun Kabupaten Jember.
- b. Samsat keliling alun-alun Kabupaten Jember tergolong produktif dan fleksibel disebabkan jadwal dari samsat keliling alun-alun Kabupaten Jember yang padat perminggunya yaitu di hari jumat pagi beroperasi pukul 08.00 sampai jam 11.00 dan pada malam harinya beroperasi mulai hari senin sampai jumat pada pukul 19.00 sampai 20.30.
- c. Pelayanan dari samsat keliling di alun-alun tergolong cepat dan efisien karena mereka mempunyai target waktu pelayanan per yaitu 10 menit per wajib pajak dan juga mereka hanya melayani pembayaran pajak kendaraan bermotor saja sehingga jarang terjadi antrian yang panjang.
- d. Pelayanan dari samsat keliling di alun-alun Kabupaten Jember memiliki nilai transparansi yang baik karena ini dibuktikan ketika kita sudah melakukan proses pembayaran, masyarakat akan menerima notice pajak pada lembar warna coklat di STNK. Disitu sudah tertera rincian jumlah pembayaran. Jadi masyarakat bisa mengecek nominal jumlah pembayaran maupun apa saja bentuk pembayaran pajak kendaraan bermotor pada notice pajak tersebut. Untuk pajak kendaraan bermotor yang sudah dibayarkan, para petugas pun langsung menyalurkannya pada pihak Bank Jatim selaku pengelola keuangan pajak tersebut.

5.2 Saran

Adapun saran yang peneliti berikan kepada pelaksana program berdasarkan hasil penelitian adalah :

1. Meningkatkan kualitas layanan melalui peningkatan akses sinyal jaringan agar tidak terkendala pada saat proses pelayanan berlangsung dengan cara memasang akses wifi mandiri pada setiap mobil samsat keliling.
2. Pemasifan informasi kepada masyarakat melalui platform Instagram, Facebook, dan media sosial lainnya agar masyarakat selalu update terkait informasi dari samsat mengenai jadwal, titik lokasi penempatan, dan lain-lain.
3. Update transparansi penghasilan pelayanan, hal ini dikarenakan update pelayanan belum dituangkan pada website samsat Teratai jember.
4. Menambahkan bentuk pelayanan lainnya seperti bea balik nama, cek mutasi, dan lain-lain. Hal ini dikarenakan di samsat keliling, khususnya di alun-alun Jember hanya melayani pembayaran pajak kendaraan bermotor saja.
5. Menyediakan fasilitas air mineral untuk para wajib pajak agar mereka lebih nyaman ketika menunggu antrian.

DAFTAR PUSTAKA

- Budiardjo, M. (2014). *Dasar-Dasar Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Creswell, J. (2016). *Research Design (Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governace Melayani Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Hamzah, A. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*. Malang: Literasi Nusantara Abadi.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Keban, Y. T. (2019). *Enam dimensi strategis administrasi publik konsep, teori dan isu*. Gava Media.
- Keban, Y. T. (2014). *Enam Dimensi Administrasi Publik (Konsep, Teori, dan Isu Edisi Ketiga)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 (2003). *Pelayanan Publik*. https://perpus.menpan.go.id/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/Njk4YjQ3YjFjNGQyNjJmYTQ3Mzk1ZmM2NDdmNDZmNzFkMzk3NDQ4ZQ==.pdf
- Mangkusubroto, K. (2006). *Implementasi Kebijakan Negara: Konsep, Model, dan Teori*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Maksudi, B. I. (2018). *Dasar-Dasar Administrasi Publik Dari Klasik Ke Kontemporer*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Miles, M. B., Huberman, A.M., Saldana, J. (2014). *Qualitatif Data Analysis: A Methods Sourcebook Edition 3*. USA: Sage Publications.
- Mindarti, L. I. (2016). *Manajemen pelayanan publik: menuju tata kelola yang baik*. Malang: UB Press.
- Moenir, H. A. S. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara

- Pasolong, H. (2019). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Perpres No. 5 (2015). *Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor*. <https://jdih.kemenkeu.go.id/fullText/2015/5TAHUN2015PERPRES.pdf>
- Ratminto., & Winarsih, A. S. (2006). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Saefullah. (1999). *Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik, dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Sumedang: FISIP UNPAD.
- Silalahi, U. (2017). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Silalahi, U. (2012). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama.
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Administrasi (dilengkapi dengan Metode R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Suharto, E. (2009). *Manajemen Pelayanan Publik: Konsep, Prinsip, dan Aplikasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Syafiie, I. K. (2020). *Ilmu administrasi publik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Syafiie, I. K. (1999). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Syafri, W. (2012). *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jakarta: Erlangga.
- Universitas Jember. (2016). *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: Badan Penerbit Universitas Jember.
- Undang-Undang Nomor 22 (2009). *Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*. https://www.dpr.go.id/dokjdih/document/uu/UU_2009_22.pdf
- Undang-Undang Nomor 25 (2009). *Pelayanan Publik*. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>
- Undang-Undang Nomor 28 (2009). *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. <https://djpk.kemenkeu.go.id/attach/post-no-28-tahun-2009-tentang-pajak->

[daerah-dan-retribusi-daerah/UU-427-973-UU_28_Tahun_2009_Ttg_PDRD.pdf](#)

Usman, H., dan Akbar, P.S. (2017). *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.



LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

GUIEDE INTERVIEW

PEDOMAN WAWANCARA

Kepala Samsat

Nama : Sulistyawati
Jabatan : PLT PDPP (Pengelola Data Pelayanan Perpajakan)
KB Samsat Teratai)
Lama Menjabat : Sejak 16 Maret 2023
Tanggal, Bulan Wawancara : 26 Mei 2023

- Apa yang menjadi latar belakang atau alasan diadakannya program Samsat Keliling di Alun-Alun Kabupaten Jember?
- Apa yang menjadi tujuan dari program Samsat Keliling di Alun-Alun Kabupaten Jember?
- Bagaimana program Samsat Keliling di Alun-Alun Kabupaten Jember diimplementasikan?
- Bagaimana program Samsat Keliling di Alun-Alun Kabupaten Jember diterima oleh masyarakat?
- Apa saja kendala yang ditemukan dalam pelaksanaan program Samsat Keliling di Alun-Alun Kabupaten Jember?
- Bagaimana cara penyelesaian kendala yang ditemukan dalam pelaksanaan program Samsat Keliling di Alun-Alun Kabupaten Jember?
- Apa saja hasil dari implementasi program Samsat Keliling di Alun-Alun Kabupaten Jember?

- Bagaimana dampak dari implementasi program Samsat Keliling di Alun-Alun Kabupaten Jember terhadap masyarakat dan instansi terkait?
- Apa dampak positif yang dirasakan oleh masyarakat terkait program Samsat Keliling di Alun-Alun Kabupaten Jember?
- Bagaimana program Samsat Keliling di Alun-Alun Kabupaten Jember memberikan manfaat bagi Samsat Kabupaten Jember?

Petugas Samsat Keliling

Nama	: Lalu Budi Warman
Jabatan	: PTT PK (Pegawai Tidak Tetap dengan Perjanjian Kontrak)
Lama Menjabat	: Mulai 2017
Tanggal dan Bulan Wawancara	: 26 Mei 2023

- Bagaimana proses kerja layanan Samsat keliling di Alun-Alun Kabupaten Jember? Apakah ada perbedaan dalam proses kerja dibandingkan dengan layanan Samsat tetap?
- Apa yang menjadi target dari layanan Samsat keliling di Alun-Alun Kabupaten Jember? Bagaimana proses pencapaian target tersebut?
- Apa saja alat dan teknik yang digunakan dalam penyediaan layanan Samsat keliling? Apakah terdapat teknologi yang digunakan untuk mempercepat proses pembayaran pajak kendaraan?
- Bagaimana kerjasama dengan pihak-pihak terkait, seperti kepolisian dan dinas perhubungan, dalam penyediaan layanan Samsat keliling? Apa manfaat dari kerjasama tersebut?

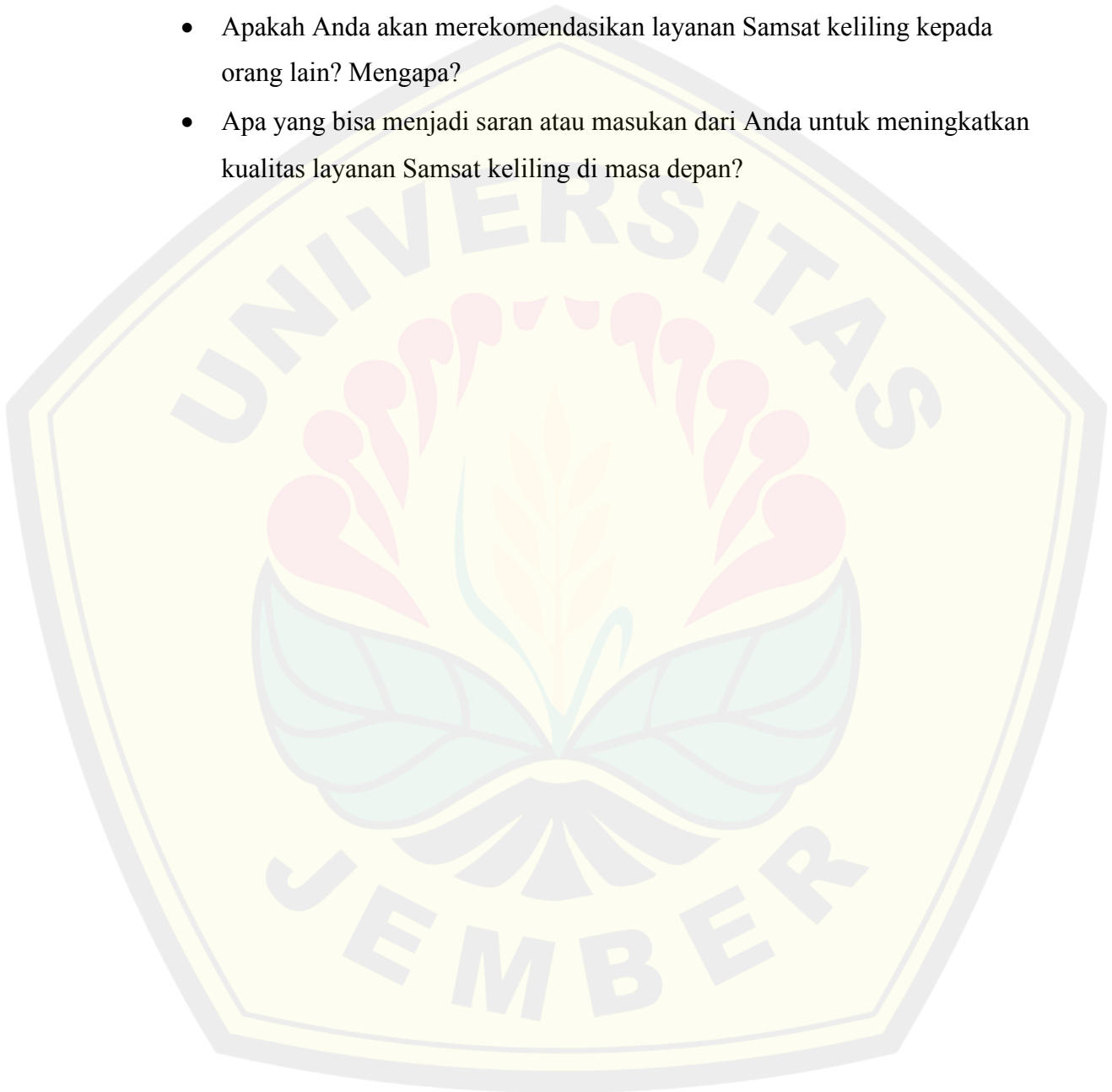
- Bagaimana pengalaman petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan Samsat keliling? Apakah ada tantangan atau kendala yang dihadapi?
- Bagaimana petugas menjamin transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan dana pajak kendaraan yang sudah dibayarkan melalui layanan Samsat keliling?
- Apa yang menjadi kriteria seleksi dalam perekrutan petugas Samsat keliling? Bagaimana proses pelatihan dan pengembangan petugas?
- Apa yang menjadi tantangan dalam pengelolaan dan pengembangan layanan Samsat keliling? Apa rencana ke depan untuk meningkatkan kualitas layanan tersebut?

Masyarakat Setempat

Nama : Tri Hartati
Domisili : Jember
Tanggal dan Bulan Wawancara : 26 Mei 2023

- Apa alasan Anda memilih menggunakan layanan Samsat keliling di Alun-Alun Kabupaten Jember?
- Sudah berapa lama menggunakan layanan Samsat Keliling?
- Apa keuntungan yang Anda rasakan dengan adanya layanan Samsat keliling?
- Bagaimana pengalaman Anda dalam menggunakan layanan Samsat keliling? Apakah ada kendala atau masalah yang Anda alami?
- Bagaimana pendapat Anda mengenai kecepatan dan kemudahan dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan melalui layanan Samsat keliling?

- Apakah Anda merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas Samsat keliling? Apa yang bisa ditingkatkan dari pelayanan tersebut?
- Bagaimana pendapat Anda mengenai transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan dana pajak kendaraan yang sudah Anda bayarkan melalui layanan Samsat keliling?
- Apakah Anda akan merekomendasikan layanan Samsat keliling kepada orang lain? Mengapa?
- Apa yang bisa menjadi saran atau masukan dari Anda untuk meningkatkan kualitas layanan Samsat keliling di masa depan?



Lampiran 2 Surat Izin Penelitian Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LP2M) Universitas Jember

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS JEMBER**
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
Jl. Kalimantan 37 Jember, Telp. (0331) 837818, 339385 Fax (0331) 337818
Laman : lp2m.unjember.ac.id - Email : ilimp@unjember.ac.id

Nomor : 4232 /UN25.3.1/LT/2023
Perihal : Permohonan Ijin Penelitian Mahasiswa 25 Mei 2023

Yth. Kepala
UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah
Di
Jember

Memperhatikan surat dari Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember nomor 3729/UN25.1.2/SP/2023 tanggal 11 Mei 2023 perihal Permohonan Ijin Penelitian.

Nama : Eric Maulana Reformadias
NIM : 170910201061
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Negara
Alamat : Perum Tegak Besar Permai I/AP-15 Jember
Judul Penelitian : "Implementasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui Layanan Samsat Keliling di Alun-Alun Kabupaten Jember"
Lokasi Penelitian : KB Samsat Teratai Jember dan Samsat Keliling Alun Alun Jember.
Pelaksanaan : Bulan Mei-Juni 2023

maka kami mohon dengan hormat bantuan Saudara untuk memberikan ijin kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk melaksanakan kegiatan penelitian sesuai dengan judul tersebut diatas.

Demikian atas perhatian dan perkenannya disampaikan terima kasih.

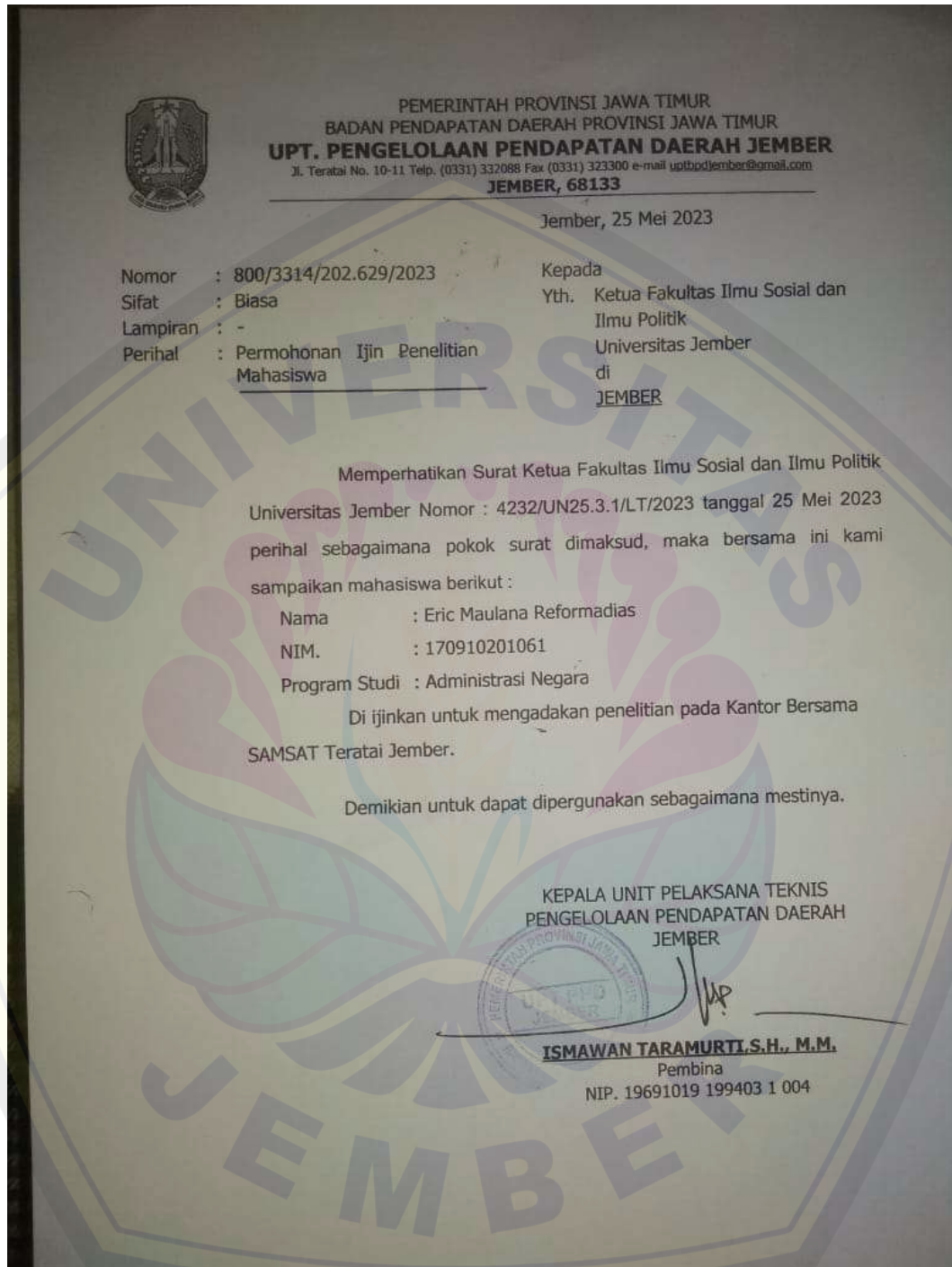
Kepala
Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat
Universitas Jember
Dr. Senti Setyawan, S.H., M.H.
NIP. 197202171998021001

Tembusan Yth
1. Kepala Dispenda Kab. Jember;
2. Kepala Samsat Teratai;
3. Dekan FISIP Universitas Jember;
4. Mahasiswa ybs;
5. Arsip.






Lampiran 3 Surat Permohonan Ijin Penelitian dari UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Jember



Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian





Lampiran 5 Perpres no 5 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan sistem administrasi manunggal satu atap kendaraan bermotor





PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 2 -

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Presiden ini yang dimaksud dengan :

1. 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.
2. Kendaraan Bermotor yang selanjutnya disebut Ranmor adalah setiap kendaraan yang digerakkan oleh peralatan mekanik berupa mesin selain kendaraan yang berjalan di atas rel.
3. Kantor Bersama Samsat adalah wadah bagi Kepolisian Negara Republik Indonesia yang membidangi lalu lintas, Satuan Kerja Pengelola Keuangan Daerah yang melaksanakan pemungutan pajak Provinsi, dan Badan Usaha dalam menyelenggarakan Samsat.
4. Pemerintah Daerah Provinsi adalah Gubernur dan perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
5. Kepolisian Negara Republik Indonesia yang selanjutnya disingkat Polri adalah Kepolisian Nasional yang merupakan satu kesatuan dalam melaksanakan peran memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri.

6. Badan ...



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 3 -

6. Badan Usaha adalah Badan Usaha Milik Negara yang dibentuk berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 1980 yang ditunjuk oleh Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang keuangan negara untuk menyelenggarakan pengelolaan atas Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan dan Dana Pertanggungjawaban Kecelakaan Penumpang.
7. Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor yang selanjutnya disebut Regident Ranmor adalah fungsi Kepolisian untuk memberikan legitimasi asal usul dan kelaikan, kepemilikan serta pengoperasian Ranmor, fungsi kontrol, forensik Kepolisian dan pelayanan kepada masyarakat melalui verifikasi, pencatatan dan pendataan, penomoran, penerbitan dan pemberian bukti registrasi dan identifikasi Ranmor, pengarsipan serta pemberian informasi.
8. Nomor Registrasi Kendaraan Bermotor yang selanjutnya disingkat NRKB adalah tanda atau simbol yang berupa huruf atau angka atau kombinasi huruf dan angka yang memuat kode wilayah dan nomor registrasi yang berfungsi sebagai identitas Ranmor.
9. Buku Pemilik Kendaraan Bermotor yang selanjutnya disingkat BPKB adalah dokumen pemberi legitimasi kepemilikan Ranmor yang diterbitkan Polri dan berisi identitas Ranmor dan pemilik, yang berlaku selama Ranmor tidak dipindahtangankan.
10. Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang selanjutnya disingkat STNK adalah dokumen yang berfungsi sebagai bukti legitimasi pengoperasian Ranmor yang berbentuk surat atau bentuk lain yang diterbitkan Polri yang berisi identitas pemilik, identitas Ranmor dan masa berlaku termasuk pengesahannya.

11. Tanda ...



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 4 -

11. Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang selanjutnya disingkat TNKB adalah tanda resident Ranmor yang berfungsi sebagai bukti legitimasi pengoperasian Ranmor berupa pelat atau berbahan lain dengan spesifikasi tertentu yang diterbitkan Polri dan berisikan kode wilayah, nomor registrasi, serta masa berlaku dan dipasang pada Ranmor.
12. Penerimaan Negara Bukan Pajak yang selanjutnya disingkat PNPB adalah seluruh penerimaan pemerintah pusat yang tidak berasal dari penerimaan perpajakan.
13. Pajak Kendaraan Bermotor, yang selanjutnya disingkat PKB adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan Ranmor.
14. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor yang selanjutnya disingkat BBN-KB adalah pajak atas penyerahan hak milik Ranmor sebagai akibat perjanjian dua pihak atau perbuatan sepihak atau keadaan yang terjadi karena jual beli, tukar-menukar, hibah, warisan, atau pemasukan ke dalam Badan Usaha.
15. Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang selanjutnya disingkat SWDKLLAJ adalah Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan dan Dana Pertanggungungan Wajib Kecelakaan Penumpang.
16. Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan yang selanjutnya disingkat SWDKLLJ adalah sumbangan tahunan yang wajib dibayar oleh pemilik Ranmor sebagai dana untuk pertanggungungan wajib kecelakaan lalu lintas jalan.
17. Dana Pertanggungungan Wajib Kecelakaan Penumpang yang selanjutnya disingkat DPWKP adalah dana yang terhimpun dari iuran-iuran, terkecuali jumlah yang akan ditetapkan oleh Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang keuangan untuk pembayaran ganti rugi akibat kecelakaan penumpang angkutan umum.
18. Surat ...



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 5 -

18. Surat Permohonan Regident Ranmor yang selanjutnya disingkat SPRKB adalah surat yang digunakan untuk permohonan pendaftaran dan pendataan Regident Ranmor untuk mendapat STNK dan TNKB sebagai dasar penetapan PNPB, PKB, BBN-KB, dan SWDKLLJ.
19. Surat Ketetapan Kewajiban Pembayaran yang selanjutnya disingkat SKKP adalah surat yang digunakan untuk menetapkan besarnya biaya administrasi STNK dan/atau TNKB, besarnya PKB, BBN-KB, dan SWDKLLJ.
20. Tanda Bukti Pelunasan Kewajiban Pembayaran yang selanjutnya disingkat TBPKP adalah tanda bukti setoran pelunasan kewajiban pembayaran biaya administrasi STNK dan/atau TNKB, besarnya PKB, BBN-KB, dan SWDKLLJ yang telah divalidasi.

BAB II TUJUAN DAN RUANG LINGKUP

Pasal 2

Samsat bertujuan memberikan pelayanan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, pembayaran pajak atas kendaraan bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dengan cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan informatif.

Pasal 3

Ruang lingkup pelayanan Samsat meliputi :

- a. Regident Ranmor;
- b. pembayaran pajak atas kendaraan bermotor; dan
- c. pembayaran SWDKLLAJ.

Pasal ...



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 6 -

Pasal 4

- (1) Regident Ranmor sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a meliputi :
 - a. registrasi Ranmor baru;
 - b. registrasi perubahan identitas Ranmor dan pemilik;
 - c. registrasi perpanjangan Ranmor; dan/atau
 - d. registrasi pengesahan Ranmor.
- (2) Selain kegiatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pelayanan Regident Ranmor juga meliputi :
 - a. pemblokiran dokumen Regident Ranmor yang terkait tindak pidana;
 - b. penggantian dokumen Regident Ranmor; dan
 - c. penghapusan nomor registrasi Ranmor.

Pasal 5

- Pembayaran pajak atas kendaraan bermotor sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf b meliputi :
- a. PKB; dan
 - b. BBN-KB.

Pasal 6

- (1) SWDKLLAJ sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf c terdiri dari :
 - a. SWDKLLJ; dan
 - b. DPWKP.
- (2) Pembayaran DPWKP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, dapat dilakukan di Kantor Bersama Samsat.

BAB ...



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 7 -

BAB III PERSYARATAN

Pasal 7

Setiap orang pribadi atau badan hukum yang mengajukan permohonan Regident Ranmor harus memenuhi persyaratan administratif umum yang meliputi :

- a. formulir SPRKB;
- b. identitas diri;
- c. bukti pembayaran:
 1. PKB dan/atau BBN-KB;
 2. SWDKLLJ;
 3. administrasi STNK dan/atau TNKB.

Pasal 8

- (1) Selain memenuhi persyaratan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7, terhadap Registrasi Ranmor baru harus juga memenuhi persyaratan paling sedikit :
 - a. faktur pembelian Ranmor;
 - b. sertifikat registrasi uji tipe; dan
 - c. bukti hasil pemeriksaan cek fisik Ranmor.
- (2) Persyaratan sertifikat uji tipe sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dikecualikan terhadap registrasi ranmor khusus yang tidak dioperasikan di jalan.

Pasal ...



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 8 -

Pasal 9

Selain memenuhi persyaratan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7, Registrasi perubahan identitas Ranmor dan pemilik Ranmor harus juga memenuhi persyaratan paling sedikit :

- a. melampirkan STNK; dan
- b. melampirkan BPKB.

Pasal 10

Selain memenuhi persyaratan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7, Registrasi perpanjangan Ranmor harus juga memenuhi persyaratan paling sedikit :

- a. melampirkan STNK;
- b. melampirkan BPKB; dan
- c. bukti hasil pemeriksaan cek fisik Ranmor.

Pasal 11

Registrasi pengesahan Ranmor harus memenuhi persyaratan paling sedikit :

- a. formulir SPRKB;
- b. identitas diri; dan
- c. STNK.

Pasal 12

- (1) Ketentuan lebih lanjut mengenai persyaratan administrasi Regident Ranmor diatur dengan Peraturan Kapolri.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai persyaratan administrasi pembayaran PKB dan BBN-KB diatur dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai persyaratan administrasi pembayaran SWDKLLJ diatur dengan Peraturan Menteri Keuangan.

BAB ...



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 9 -

BAB IV
PROSEDUR

Pasal 13

- (1) Untuk kelancaran penyelenggaraan Samsat, prosedur pelayanan Samsat dilaksanakan secara terpadu.
- (2) Prosedur pelayanan Samsat secara terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui tahapan :
 - a. pendaftaran;
 - b. penerbitan SKKP;
 - c. penerimaan pembayaran;
 - d. pencetakan dan pengesahan;
 - e. penghimpunan dan penggabungan serta penyerahan; dan
 - f. pengarsipan.
- (3) Prosedur pelayanan Samsat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan melalui Loker yang terdiri atas :
 - a. loket pendaftaran dan penetapan; dan
 - b. loket pembayaran dan pengesahan serta penyerahan.

Pasal 14

- (1) Pelayanan pendaftaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (2) huruf a melalui tahapan :
 - a. pemberian formulir SPRKB kepada pemilik Ranmor;
 - b. penerimaan pendaftaran Regident Ranmor;
 - c. penelitian, verifikasi kelengkapan dan keabsahan dokumen persyaratan Regident Ranmor; dan
 - d. pendataan Regident Ranmor.

(2) Pelayanan ...



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 10 -

- (2) Pelayanan pendaftaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh petugas Polri yang ditunjuk.

Pasal 15

- (1) Pelayanan penerbitan SKKP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (2) huruf b dilakukan setelah tahapan pendaftaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14.
- (2) SKKP memuat :
 - a. besaran PKB dan/atau BBN-KB;
 - b. besaran SWDKLLJ; dan
 - c. besaran biaya administrasi STNK dan/atau TNKB sesuai PNPB Polri.
- (3) Besaran PKB dan/atau BBN-KB, SWDKLLJ, dan biaya administrasi STNK dan/atau TNKB sebagaimana dimaksud pada ayat (2) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Penetapan besaran biaya yang tercantum dalam SKKP dilakukan oleh petugas Polri, petugas Satuan Kerja Pengelola Keuangan Daerah yang melaksanakan pemungutan pajak provinsi, dan petugas Badan Usaha.
- (5) SKKP yang terkait dengan PKB dan BBN-KB berfungsi sebagai Surat Ketetapan Pajak Daerah.

Pasal 16

- (1) Pelayanan penerimaan pembayaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (2) huruf c dilakukan melalui petugas yang ditunjuk atau melalui transaksi elektronik.

(2) Petugas ...



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 11 -

- (2) Petugas yang ditunjuk sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melakukan kegiatan :
- a. penerimaan pembayaran PKB dan/atau BBN-KB;
 - b. penerimaan pembayaran SWDKLLJ;
 - c. penerimaan pembayaran administrasi STNK dan/atau TNKB; dan
 - d. pencetakan dan validasi TBPKP.
- (3) Pelayanan penerimaan pembayaran dari petugas yang ditunjuk sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disalurkan kepada :
- a. Bendahara Polri untuk penerimaan pembayaran besaran biaya administrasi STNK dan/atau TNKB;
 - b. Bendahara Satuan Kerja Pengelola Keuangan Daerah yang melaksanakan pemungutan pajak provinsi untuk besaran PKB dan BBN-KB;
 - c. Bendahara Badan Usaha untuk penerimaan besaran SWDKLLJ.
- (4) TBPKP yang terkait dengan PKB dan BBN-KB berfungsi sebagai Surat Setoran Pajak Daerah.

Pasal 17

- (1) Pelayanan pencetakan dan pengesahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (2) huruf d terdiri dari:
- a. Pencetakan STNK dan TNKB;
 - b. Pengesahan STNK.
- (2) Pelayanan pencetakan dan pengesahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh petugas Polri yang ditunjuk setelah dilakukan pembayaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (2).

Pasal ...



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 12 -

Pasal 18

- (1) Pelayanan penghimpunan, penggabungan dan penyerahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (2) huruf e terdiri atas :
 - a. penghimpunan STNK, TBPKP, dan TNKB;
 - b. penggabungan STNK dan TBPKP;
 - c. penyerahan STNK, TBPKP dan TNKB kepada pemilik Ranmor;
 - d. pencatatan data penyerahan pada buku register;
 - e. penandatanganan pada buku register penyerahan oleh pemilik Ranmor; dan
 - f. pengarsipan.
- (2) Pelayanan penghimpunan, penggabungan, dan penyerahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh petugas Polri yang ditunjuk.

Pasal 19

- (1) Pelayanan pengarsipan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (2) huruf f meliputi kegiatan :
 - a. pemisahan dan penyimpanan arsip Regident Ranmor;
 - b. pemisahan dan penyimpanan arsip PKB dan BBN-KB; dan
 - c. pemisahan dan penyimpanan arsip SWDKLLJ.
- (2) Pelayanan pengarsipan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dilakukan oleh petugas Polri yang ditunjuk untuk mengelola arsip.
- (3) Pelayanan pengarsipan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dilakukan oleh petugas Satuan Kerja Pengelola Keuangan Daerah yang melaksanakan pemungutan pajak provinsi yang ditunjuk untuk mengelola arsip.
- (4) Pelayanan pengarsipan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c dilakukan oleh petugas Badan Usaha yang ditunjuk untuk mengelola arsip.
- (5) Kegiatan ...



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 13 -

- (5) Kegiatan pengarsipan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4) dapat dilaksanakan secara elektronik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

BAB V PELAKSANAAN

Bagian Kesatu Kantor Bersama Samsat

Pasal 20

- (1) Kantor Bersama Samsat dibentuk di setiap wilayah Kabupaten/Kota.
- (2) Kantor Bersama Samsat berada di lingkungan kantor Kepolisian setempat setingkat Kepolisian Daerah atau Kepolisian Resor atau di luar lingkungan kantor kepolisian setempat dengan mempertimbangkan akses pelayanan, keamanan dan situasi kondisi setempat.
- (3) Pembentukan Kantor Bersama Samsat ditetapkan dengan Keputusan Bersama Gubernur, Kepala Kepolisian Daerah, dan Kepala Cabang Badan Usaha.

Pasal 21

- (1) Pembangunan fasilitas Kantor Bersama Samsat sekurang-kurangnya terdiri atas :
 - a. ruang koordinator Samsat;
 - b. ruang Kepala Unit Satuan Kerja Pengelola Keuangan Daerah yang melaksanakan pemungutan pajak provinsi;
 - c. ruang Badan Usaha;
 - d. ruang ...



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 14 -

- d. ruang pelayanan Samsat;
 - e. ruang pelayanan konsultasi dan informasi;
 - f. ruang pelayanan pengaduan;
 - g. ruang sistem informasi dan teknologi;
 - h. ruang pengamanan dan pengawasan internal Kantor Bersama Samsat;
 - i. ruang pemeriksaan cek fisik Ranmor;
 - j. ruang pencetakan TNKB atau *workshop* TNKB; dan
 - k. fasilitas pendukung pelayanan Samsat.
- (2) Perencanaan pembangunan Kantor Bersama Samsat dikoordinasikan oleh Pemerintah Daerah bersama dengan instansi terkait.

Pasal 22

- (1) Peningkatan kualitas pelayanan Kantor Bersama Samsat dapat dilakukan dengan membentuk unit pembantu:
- a. Samsat pembantu;
 - b. Samsat gerai/*corner*/*payment point*/*outlet*;
 - c. Samsat *drive thru*;
 - d. Samsat keiling;
 - e. Samsat *delivery order*/*door to door*;
 - f. *E-Samsat*; dan
 - g. pengembangan Samsat lain sesuai dengan kemajuan teknologi dan harapan masyarakat.
- (2) Penentuan prosedur, lingkup kewenangan, sarana prasarana unit pembantu pelayanan Kantor Bersama Samsat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disusun sesuai dengan kebutuhan dengan tetap memperhatikan ketentuan dalam Peraturan Presiden ini.

Bagian ...



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 15 -

Bagian Kedua
Organisasi Samsat

Pasal 23

Untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dibentuk organisasi Samsat, terdiri atas :

- a. Pembina Samsat;
- b. Koordinator Samsat; dan
- c. Pelaksana Samsat.

Paragraf 1
Pembina Samsat

Pasal 24

- (1) Pembina Samsat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 huruf a terdiri atas :
 - a. Pembina Samsat tingkat nasional; dan
 - b. Pembina Samsat tingkat provinsi.
- (2) Pembina Samsat tingkat nasional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a terdiri atas :
 - a. Menteri yang menyelenggarakan urusan di bidang pemerintahan dalam negeri;
 - b. Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang keuangan; dan
 - c. Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia.

(3) Pembina ...



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 16 -

- (3) Pembina Samsat tingkat provinsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b terdiri atas :
 - a. Gubernur;
 - b. Kepala Kepolisian Daerah; dan
 - c. Kepala Cabang Badan Usaha.
- (4) Pembina Samsat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) huruf a dan huruf b, dapat menunjuk pejabat struktural/pimpinan Badan Usaha yang terkait dengan penyelenggaraan Samsat dalam melaksanakan tugas pembinaan.
- (5) Untuk mendukung pelaksanaan tugas Pembina, dibentuk Sekretariat Pembina Samsat :
 - a. tingkat nasional; dan
 - b. tingkat provinsi.
- (6) Ketentuan lebih lanjut mengenai pembentukan Sekretariat Pembina Samsat tingkat nasional ditetapkan dalam peraturan bersama Pembina Samsat tingkat nasional.
- (7) Ketentuan lebih lanjut mengenai pembentukan Sekretariat Pembina Samsat tingkat provinsi ditetapkan dalam peraturan bersama Pembina Samsat tingkat provinsi.

Pasal 25

Pembina Samsat tingkat nasional mempunyai tugas:

- a. menetapkan norma, standar, prosedur dan kriteria dalam pelayanan, pembentukan, pengembangan Samsat, sumber daya manusia, sarana prasarana dan sistem informasi Samsat serta sistem pembayaran Samsat melalui transaksi elektronik;
- b. memberikan bimbingan, pelatihan dan bantuan teknis kepada Pembina Samsat tingkat provinsi;
- c. melaksanakan ...



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 17 -

- c. melaksanakan supervisi, analisa dan evaluasi terhadap kegiatan pelaksanaan Samsat; dan
- d. menyampaikan laporan kegiatan pelaksanaan Samsat setiap tahun atau sewaktu-waktu apabila diperlukan kepada Presiden.

Pasal 26

Pembina Samsat tingkat provinsi mempunyai tugas:

- a. mengawasi pelaksanaan norma, standar, prosedur, dan kriteria yang dilakukan pelaksana Samsat;
- b. memberikan pertimbangan/usulan tentang penetapan standar pelayanan kepada Pembina Samsat tingkat nasional;
- c. memberikan bimbingan, pelatihan dan bantuan teknis kepada Pelaksana Samsat;
- d. melakukan supervisi, analisis dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan Samsat; dan
- e. menyampaikan laporan kegiatan pelaksanaan Samsat setiap tahun atau sewaktu-waktu apabila diperlukan kepada Pembina Samsat tingkat nasional.

Paragraf 2

Koordinator Samsat

Pasal 27

- (1) Koordinator Samsat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 huruf b terdiri atas :
 - a. Koordinator Kantor Bersama Samsat untuk seluruh wilayah hukum Kepolisian Daerah; dan
 - b. Koordinator pada setiap Kantor Bersama Samsat di wilayah hukum Kepolisian Resor.

(2) Koordinator ...



PRESIDEN
REPUBLIC INDONESIA

- 18 -

- (2) Koordinator untuk seluruh wilayah hukum Kepolisian Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dilaksanakan oleh Direktur Lalu Lintas Kepolisian Daerah.
- (3) Koordinator pada Kantor Bersama Samsat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dilaksanakan oleh :
 - a. pejabat teknis yang bertanggung jawab di bidang Regident Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah bagi Kantor Bersama Samsat yang berada di wilayah hukum Kepolisian Daerah; dan
 - b. pejabat teknis yang bertanggung jawab di bidang lalu lintas bagi Kantor Bersama Samsat yang berada di wilayah hukum Kepolisian Resor.

Pasal 28

Tugas Koordinator Samsat untuk seluruh wilayah hukum Kepolisian Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (1) huruf a meliputi :

- a. mengoordinasikan perencanaan, pengendalian, pengawasan, dan evaluasi kegiatan penyelenggaraan Samsat yang berada di wilayah hukum Kepolisian Daerah;
- b. memfasilitasi dan/atau menyelesaikan permasalahan yang dihadapi dalam penyelenggaraan Samsat di wilayah hukum Kepolisian Daerah;
- c. mengoordinasikan pengelolaan sistem informasi dan komunikasi antar Kantor Bersama Samsat; dan
- d. menerima laporan penyelenggaraan pelayanan Samsat secara periodik setiap bulan dari Kantor Bersama Samsat.

Pasal 29

Tugas Koordinator pada setiap Kantor Bersama Samsat di wilayah hukum Kepolisian Resor sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (1) huruf b meliputi :

- a. mengoordinasikan ...



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 19 -

- a. mengoordinasikan perencanaan, pengendalian, pengawasan, dan evaluasi kegiatan penyelenggaraan tugas Kantor Bersama Samsat;
- b. memfasilitasi dan/atau menyelesaikan permasalahan yang dihadapi dalam penyelenggaraan tugas Kantor Bersama Samsat;
- c. mengoordinasikan pengelolaan sistem informasi dan komunikasi di lingkungan Kantor Bersama Samsat;
- d. mengoordinasikan pengaturan tata ruang Kantor Bersama Samsat;
- e. menerima laporan secara periodik setiap bulan dari unsur pelaksana Samsat;
- f. melaksanakan evaluasi pelayanan Samsat; dan
- g. melaporkan penyelenggaraan pelayanan Samsat kepada koordinator Samsat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (1) huruf a.

Paragraf 3
Pelaksana Samsat

Pasal 30

- (1) Pelaksana Kantor Bersama Samsat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 huruf c terdiri atas :
 - a. unsur kepolisian;
 - b. unsur Satuan Kerja Pengelola Keuangan Daerah yang melaksanakan pemungutan pajak provinsi; dan
 - c. unsur Badan Usaha.
- (2) Pelaksana Kantor Bersama Samsat harus memenuhi standar jumlah dan standar kompetensi.
- (3) Pelaksana Kantor Bersama Samsat melaksanakan pelayanan Samsat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3.

Bagian ...



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 20 -

Bagian Ketiga
Sistem Informasi

Pasal 31

- (1) Penyelenggaraan Samsat didukung sistem informasi dan komunikasi yang merupakan integrasi data dari :
 - a. Kantor Bersama Samsat dalam wilayah hukum Kepolisian Daerah seluruh Indonesia; dan
 - b. Kantor Bersama Samsat dalam wilayah hukum Kepolisian Resor.
- (2) Pelaksanaan sistem informasi dan komunikasi Samsat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan sub bagian dari Sistem Informasi dan Komunikasi Lahu Lintas Angkutan Jalan.
- (3) Sistem informasi dan komunikasi Samsat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi data dan informasi antara lain :
 - a. Ranmor dan pemilik;
 - b. Penerimaan PKB dan BBN-KB; dan
 - c. SWDKLLJ.
- (4) Data dan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat diakses oleh masyarakat dalam rangka pelayanan dengan memperhatikan faktor keamanan sesuai peraturan perundang-undangan.
- (5) Standarisasi sistem informasi dan komunikasi Samsat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh Pembina Samsat tingkat nasional.
- (6) Data Regident Ranmor merupakan subsistem dari sistem informasi dan komunikasi Samsat yang digunakan untuk forensik kepolisian sebagai bagian dari Sistem Informasi dan Komunikasi Lahu Lintas dan Angkutan Jalan yang diselenggarakan oleh Polri.

Bagian ...



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 21 -

Bagian Keempat
Administrasi Samsat

Pasal 32

- (1) Untuk mendukung penyelenggaraan Kantor Bersama Samsat perlu ditetapkan spesifikasi teknis administrasi terpadu.
- (2) Spesifikasi teknis administrasi terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) antara lain:
 - a. Formulir SPRKB;
 - b. TBP KP; dan
 - c. SKKP.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai spesifikasi teknis administrasi terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dalam peraturan bersama oleh Pembina Samsat tingkat nasional.

BAB VI
PENGAWASAN DAN PENGENDALIAN

Pasal 33

Pengawasan dan pengendalian atas penyelenggaraan pelayanan Samsat dilakukan oleh Koordinator Samsat.

Pasal 34

Pengawasan dan pengendalian penyelenggaraan Samsat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 dapat dilaksanakan dalam bentuk:

- a. pemantauan;
- b. pemberian petunjuk dan arahan tertulis;
- c. supervisi ...



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 22 -

- c. supervisi dan/atau asistensi;
- d. analisis dan evaluasi; dan/atau
- e. pelaporan, dengan memuat:
 - 1. pendahuluan;
 - 2. pelaksanaan;
 - 3. hasil yang dicapai; dan
 - 4. penutup.

Pasal 35

Koordinator Samsat melaporkan hasil dari pengawasan dan pengendalian atas penyelenggaraan Samsat kepada Pembina Samsat secara berjenjang.

Pasal 36

Hasil pelaporan yang disampaikan oleh Koordinator Samsat wajib ditindaklanjuti oleh masing-masing instansi terkait.

BAB VII
PENDANAAN

Pasal 37

- (1) Pendanaan pembangunan, pengadaan, dan pemeliharaan sarana prasarana Kantor Bersama Samsat disediakan oleh Pemerintah Daerah Provinsi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pendanaan yang timbul dalam rangka penyelenggaraan Samsat selain pendanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebankan pada unsur pelaksana Kantor Bersama Samsat sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB ...



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 23 -

BAB VIII
KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 38

Spesifikasi teknis administrasi terpadu di Samsat harus disesuaikan paling lama 1 (satu) tahun terhitung sejak Peraturan Presiden ini diundangkan.

Pasal 39

Persyaratan dan prosedur pelayanan di Samsat harus disesuaikan paling lama 1 (satu) tahun terhitung sejak Peraturan Presiden ini diundangkan.

BAB IX
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 40

Pembangunan sarana dan prasarana sistem informasi dan komunikasi Samsat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 dibentuk paling lama 2 (dua) tahun terhitung sejak Peraturan Presiden ini diundangkan.

Pasal 41

Pada saat Peraturan Presiden ini mulai berlaku, segala ketentuan dan peraturan pelaksana yang mengatur penyelenggaraan dan pelayanan Samsat dinyatakan masih tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan atau belum diatur lebih lanjut dalam Peraturan Pembina Samsat tingkat nasional sesuai dengan Peraturan Presiden ini.

Pasal 42

Peraturan Presiden ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar ...



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

- 24 -

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Presiden ini dengan penempatannya dalam Lembaran Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 19 Januari 2015
PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

ttd.
JOKO WIDODO

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 20 Januari 2015
MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.
YASONNA H. LAOLY

LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2015 NOMOR 6

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT KABINET RI
Deputi Bidang Politik, Hukum,
dan Keamanan,

ttd.
Bistok Simbolon