

## PELAYANAN SAMSAT KELILING: CAPAIAN DAN TANTANGAN

**Fajaria Khoirun Nisa<sup>1)</sup>**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trunojoyo Madura  
nisafajaria@gmail.com

**Yuni Rimawati<sup>2)</sup>**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trunojoyo Madura  
rimawati.unieq@gmail.com

### **Abstract**

This study aims to give an overview of SAMSAT mobile service as a public service. The focus of the discussion is on the achievement of the service that has been done by SAMSAT mobile services in North Surabaya and confirmed the achievement by asking the opinion of the taxpayer of the motor vehicle as the object of service. The methodology of this research is qualitative descriptive with triangulation data emphasizing on outcomes and challenges of SAMSAT mobile services in North Surabaya. The respondents of this research are 6 persons, 4 respondents are parties of UPT BPD North Surabaya East Java Province and 2 respondents are taxpayer of the motor vehicle. The conclusion of this research are: 1) the comprehensive target of SK achievement (Samsat Local and SAMSAT Link) has been reached in 2015 and 2016; 2) the existence of cost efficiency efforts; 3) the obstacles that often arise for the optimization of SAMSAT mobile services of North Surabaya is the administrative completeness and network problems; 4) SAMSAT mobile services of North Surabaya has socialized the administrative completeness that must be available in utilizing its services.

**Keywords:** SAMSAT mobile, target, treat

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk memberi gambaran tentang pelayanan SAMSAT Keliling sebagai pelayanan publik. Fokus bahasannya adalah pada capaian pelayanan yang telah dilakukan SAMSAT Keliling Surabaya Utara dan melakukan konfirmasi capaian tersebut dengan meminta pendapat wajib pajak kendaraan bermotor sebagai objek pelayanan. Metodologi penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan triangulasi data yang menekankan pada capaian dan tantangan pelayanan SAMSAT Keliling Surabaya Utara. Informan penelitian ini sebanyak 6 orang, 4 orang informan merupakan pihak dari UPT BPD Provinsi Jawa Timur Surabaya Utara dan 2 orang informan wajib pajak kendaraan bermotor. Simpulan penelitian ini adalah: 1) target capaian SK secara komprehensif (Samsat Lokal dan SAMSAT Link) telah tercapai pada tahun 2015 dan 2016; 2) adanya usaha efisiensi biaya; 3) hambatan-hambatan yang sering muncul untuk optimalisasi pelayanan SAMSAT Keliling Surabaya Utara adalah kelengkapan administratif dan masalah jaringan; 4) SAMSAT Keliling Surabaya Utara telah melakukan sosialisasi kelengkapan administratif yang harus tersedia dalam memanfaatkan layanannya.

**Kata Kunci :** SAMSAT Keliling, capaian, tantangan

## PENDAHULUAN

SAMSAT Keliling Surabaya Utara diadakan pertama kalinya pada tahun 2011. SAMSAT Keliling dibagi menjadi 2 bagian yaitu SAMSAT Keliling pagi dan SAMSAT Keliling sore. SAMSAT Keliling pagi beroperasi pada pukul 08.00 sampai 13.30 WIB dan bertempat di Kecamatan Genteng yang beralamat di JL. Kusuma Bangsa, Surabaya (depan THR), sedangkan SAMSAT Keliling sore beroperasi pada pukul 17.00 sampai 20.00 WIB dan bertempat di Kecamatan Bubutan yang beralamat di JL. Kranggan, Surabaya (depan PHI). SAMSAT Keliling Surabaya Utara adalah SAMSAT Keliling yang realisasi penerimaannya cukup besar, dengan selalu menduduki posisi nomor dua setelah SAMSAT Keliling Surabaya Timur.

Pemerintah Daerah Kota Surabaya khususnya Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur bangga atas pencapaian realisasi penerimaan SAMSAT Keliling Surabaya Utara. Untuk itu, Pemerintah Daerah Kota Surabaya harus mengoptimalkan lagi pelayanan dari SAMSAT Keliling tersebut, semakin banyak yang membayar pajak kendaraan bermotor semakin banyak sumber penerimaan di Kota Surabaya yang setiap tahunnya selalu meningkat khususnya bagi wajib pajak yang telah membayar pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan peraturan Presiden Republik Indonesia nomor 5 tahun 2015 tentang penyelenggaraan sistem administrasi manunggal satu atap kendaraan bermotor, SAMSAT merupakan kantor bersama yang diselenggarakan oleh gubernur untuk melayani pajak kendaraan bermotor satu tahunan, lima tahunan, penggantian STNK hilang dan bea balik nama masuk kabupaten/kota maupun keluar kabupaten/kota yang melalui pihak POLRI, Badan Pendapatan Daerah dan Jasa Raharja. Pelayanan SAMSAT dibedakan menjadi 7 jenis, salah satunya adalah SAMSAT Keliling.

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah, pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat dan digerakkan oleh peralatan teknis berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan

roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.

Berdasarkan uraian diatas maka, penelitian ini sebagaimana adanya dan memberikan gambaran secara obyektif tentang capaian dan tantangan yang dihadapi Samsat Keliling Surabaya Utara. Sehingga penilaian capaian dan tantangan yang dihadapi Samsat Keliling Surabaya Utara sebagai layanan publik dinilai dari lebih 1 sudut pandang.

## KERANGKA TEORI

Berdasarkan Kepmenpan No.63/Kep/M.Pan/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggara pelayanan publik, Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Bentuk pelayanan publik berdasarkan peraturan tersebut diatas dibagi berdasarkan 3 kelompok, yaitu:

- 1) Kelompok Pelayanan Administratif; yaitu bentuk pelayanan yang menghasilkan berbagai macam dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat atau publik. Misalnya status kewarganegaraan, kepemilikan, dan lain-lain, contoh: KTP
- 2) Kelompok Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan publik. Misalnya penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan lain-lain.
- 3) Kelompok Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik. Misalnya pendidikan, pelayanan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, dan lain-lain.

Sedangkan Standar pelayanan publik berdasarkan Kepmenpan No. 63/Kep/M.Pan/7/2003 sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) Prosedur Pelayanan, dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan;
- 2) Waktu Penyelesaian, ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan;
- 3) Biaya Pelayanan, termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian Layanan;

- 4) Produk Pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- 5) Sarana dan Prasarana; Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik;
- 6) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Publik, harus ditetapkan dengan tepat sesuai berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Sedangkan Prinsip pelayanan publik menurut Kepmenpan No. 63/Kep/M.Pan/7/2003 meliputi:

- 1) Kesederhanaan; Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan; dibagi menjadi 3 yaitu: (a) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, (b) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, dan (c) Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran,
- 3) Kepastian Waktu; Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan,
- 4) Akurasi; Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- 5) Keamanan; Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- 6) Tanggung Jawab; Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 7) Kelengkapan Sarana dan Prasarana; Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- 8) Kemudahan Akses; Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat dimanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- 9) Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan; Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun,

ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

- 10) Kenyamanan; Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan. Seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

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. Sedangkan Kantor Bersama SAMSAT adalah wadah bagi Kepolisian Negara Republik Indonesia yang membidangi lalulintas, Satuan Kerja Pengelola Keuangan Daerah yang melaksanakan pemungutan pajak Provinsi, dan Badan Usaha dalam menyelenggarakan SAMSAT. (Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan sistem administrasi manunggal satu atap kendaraan bermotor).

Kantor bersama SAMSAT dibentuk di setiap wilayah kabupaten/kota. Kantor bersama SAMSAT berada di lingkungan kantor Kepolisian setempat setingkat Kepolisian Daerah atau Kepolisian Resort atau di luar lingkungan kantor kepolisian setempat dengan mempertimbangkan akses pelayanan, keamanan dan situasi kondisi setempat. Pembentukan kantor bersama SAMSAT ditetapkan dengan keputusan bersama Gubernur, Kepala Kepolisian Daerah, dan Kepala Cabang Badan Usaha. (Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan sistem administrasi manunggal satu atap kendaraan bermotor).

Adapun jenis-jenis pelayanan SAMSAT dibagi menjadi 7, yaitu:

- 1) SAMSAT *Drive Thru*, melayani layanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ yang tempat pelaksanaannya di luar Gedung Kantor Bersama SAMSAT. Dan wajib pajak melakukan transaksi tersebut tanpa harus turun dari kendaraan bermotor yang dikendarainya.
- 2) SAMSAT Keliling, melayani layanan pengesahan STNK, pembayaran PKB

dan SWKLLJ dengan menggunakan kendaraan bermotor yang beroperasi dari satu tempat ke tempat lainnya. SAMSAT Keliling memungkinkan menggunakan fasilitas SAMSAT Link.

- 3) SAMSAT Pembantu, melayani layanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWKLLJ yang tempat pelaksanaannya bersifat permanen di luar Gedung Kantor Bersama SAMSAT, dan merupakan sub sistem dari Kantor Bersama SAMSAT induknya. Layanan SAMSAT Pembantu dimungkinkan menggunakan fasilitas SAMSAT Link dan apabila dibutuhkan dapat melayani pengesahan STNK ulang 5 (lima) tahunan.
- 4) SAMSAT *Delivery*, melayani layanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWKLLJ menggunakan kendaraan bermotor yang akan mendatangi subjek dan objek pajak. Dan berdasarkan permintaan yang disampaikan melalui media komunikasi telepon, hand-phone dan e-mail.
- 5) SAMSAT *Payment Point*, melayani layanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWKLLJ di tempat-tempat strategis atau tempat-tempat keramaian. Dan wajib pajak bisa melakukan transaksi tersebut tanpa harus pakir maupun mengantri lama.
- 6) SAMSAT *Corner*, melayani layanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWKLLJ di mall-mall, supermarket, hypermarket. Wajib pajak bisa menikmati dengan berbelanja.
- 7) SAMSAT Online, melayani layanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWKLLJ pada Kantor Bersama SAMSAT dengan menggunakan sistem jaringan interkoneksi. Wajib pajak bisa melakukan transaksi tersebut tanpa terikat pada domisilinya.

Ruang lingkup dari pelayanan SAMSAT sendiri dibagi menjadi 3 bagian pembayaran, yaitu:

- 1) *Regident Ranmor*; meliputi: (1) registrasi ranmor baru; (2) registrasi perubahan identitas ranmor dan pemilik; (3) registrasi perpanjangan ranmor, dan (4) registrasi pengesahan ranmor;
- 2) Pembayaran Pajak atas Kendaraan Bermotor; meliputi: (1) PKB dan (2) BBN-KB;

- 3) Pembayaran SWDKLLAJ ;terdiri dari:  
(1) SWDKLLJ dan (2) DPWKP.

Pajak kendaraan bermotor adalah pajak daerah. Pajak Daerah adalah kontribusi wajib kepada Daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat daerah (Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi). Pajak Kendaraan Bermotor menurut (Muchtarduddin,1981:38) adalah pajak yang dipungut atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor, tidak termasuk kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor alat-alat berat dan alat- alat besar yang tidak digunakan sebagai alat angkutan orang atau barang di jalan umum. Pengertian inilah yang akan digunakan karena pengertian ini jugalah yang akhirnya diadopsi dalam banyak Peraturan Daerah tentang pajak kendaraan bermotor di provinsi-provinsi.

Berdasarkan Pasal 3 dari Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah, objek pajak kendaraan bermotor adalah:

- 1) Objek pajak kendaraan bermotor adalah kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor.
- 2) Termasuk dalam pengertian kendaraan bermotor sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah kendaraan bermotor beroda beserta gandengannya, yang dioperasikan di semua jenis jalan darat dan kendaraan bermotor yang dioperasikan di air dengan ukuran isi kotor GT 5 (lima *Gross Tonnage*) sampai dengan GT 7 (tujuh *Gross Tonnage*).
- 3) Dikecualikan dari pengertian kendaraan bermotor sebagaimana dimaksud pada ayat (2) adalah: (a) Kereta api; (b) Kendaraan bermotor yang semata-mata digunakan untuk keperluan pertahanan dan keamanan negara; (c) Kendaraan bermotor yang dimiliki atau dikuasai kedutaan, konsulat, perwakilan negara asing dengan asas timbal balik dan lembaga-lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari pemerintah, dan (d) Objek pajak lainnya yang ditetapkan dalam peraturan daerah.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi

daerah, subjek Pajak Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki dan menguasai kendaraan bermotor. Sedangkan wajib pajak kendaraan bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor. Dalam hal wajib pajak badan, kewajiban perpajakannya diwakili oleh pengurus atau kuasa badan tersebut.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di UPT BPD Provinsi Jawa Timur Surabaya Utara yang beralamat di Jalan Rajawali Nomor 6-8 Surabaya, Jawa Timur. Berdasarkan tujuan penelitian ini maka metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan triangulasi data yang menekankan pada capaian dan tantangan pelayanan SAMSAT Keliling Surabaya Utara.

Penilaian efektivitas pelayanan ini sebagai acuan untuk mendiskriptifkan capaian dan tantangan SAMSAT Keliling Surabaya Utara. Hal ini berdasarkan pengertian efektivitas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), adalah sesuatu yang memiliki pengaruh atau akibat yang ditimbulkan, manjur, membawa hasil dan merupakan keberhasilan dari suatu usaha atau tindakan, dalam hal ini efektivitas dapat dilihat dari tercapai tidaknya tujuan instruksional khusus yang telah dicanangkan.

Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder. Data primer dalam penelitian ini adalah hasil wawancara dengan informan. Sedangkan data sekunder penelitian ini berasal dari literatur atau dokumen, bahan dari kepustakaan dan sumber-sumber lainnya seperti buku rekap SAMSAT Keliling Surabaya Utara yang ada di SAMSAT maupun internet.

Adapun informan penelitian ini adalah:

- 1) Ibu Lilies Handayani.,S.H., M.A selaku kepala seksi penagihan dan pembayaran di UPT BPD Provinsi Jawa Timur Surabaya Utara. Alasan memilih beliau, karena beliau turun langsung ke lapangan untuk menagih wajib pajak untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor dan masa aktif di UPT BPD Provinsi Jawa Timur Surabaya Utara tahun 2012 hingga sekarang.
- 2) Bapak M. Chudlori., S.E selaku kepala bendahara seksi penagihan dan pembayaran di UPT BPD Provinsi Jawa Timur Surabaya Utara. Alasan memilih beliau, karena beliau bertugas

menyusun anggaran biaya-biaya pengeluaran SAMSAT Keliling Surabaya Utara dan masa aktif di UPT BPD Provinsi Jawa Timur Surabaya Utara tahun 2014 hingga sekarang.

- 3) Ibu Ni Nyoman Arie selaku staff seksi penagihan dan pembayaran di UPT BPD Provinsi Jawa Timur Surabaya Utara. Alasan memilih beliau, karena beliau bertugas membuat data rekap hasil penerimaan SAMSAT Keliling Surabaya Utara dan masa aktif di UPT BPD Provinsi Jawa Timur Surabaya Utara tahun 2014 hingga sekarang.
- 4) Ibu Anita Widyastuty selaku staff bagian tata usaha di UPT BPD Provinsi Jawa Timur Surabaya Utara. Alasan memilih beliau, karena beliau bertugas membuat data rekap biaya-biaya pengeluaran dari SAMSAT Keliling Surabaya Utara dan masa aktif di UPT BPD Provinsi Jawa Timur Surabaya Utara tahun 2014 hingga sekarang.
- 5) Bapak Leman 34 tahun yang beralamat di Jalan Jepara No. 29, Surabaya selaku wajib pajak. Alasan memilih beliau, karena beliau sudah menggunakan 2 kali dari pelayanan SAMSAT Keliling Surabaya Utara.
- 6) Bapak Mahfud 37 tahun yang beralamat di Jalan Kapasan Dalam No. 33, Surabaya selaku wajib pajak. Alasan memilih beliau, karena beliau baru pertama kalinya.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan model analisis interaktif. Menurut Sutopo (2002) model analisis interaktif bertujuan agar dalam penelitian ini pengumpulan data dan analisis data tersebut berjalan bersamaan, sampai pengumpulan data dirasakan bisa menghasilkan data selengkap- lengkapnya. Analisis data tersebut dibagi menjadi 3 bagian yaitu: reduksi data, penyajian data, dan penarikan simpulan/verifikasi.

Dari uraian komponen 3 bagian diatas didefinisikan sebagai berikut:

- 1) Reduksi data merupakan proses seleksi, pemfokusan dan penyederhanaan data yang diperoleh di lapangan. Tahap ini berlangsung terus menerus dari tahap awal sampai akhir penelitian. Dalam hal ini, penelitian fokus mengenai hal yang terkait dengan masalah pelayanan SAMSAT

Keliling, kemudian menyeleksi data-data, dan data tersebut dianggap tidak sesuai maka tidak dimasukkan ke dalam pembuatan penelitian.

- 2) Penyajian data merupakan suatu rangkaian informasi yang nantinya akan dijadikan kesimpulan penelitian. Penelitian dapat dilakukan dengan melihat suatu penyajian data, sehingga akan mengerti suatu analisis ataupun tindakan lain berdasarkan penelitian tersebut. Dalam hal ini, penelitian mengumpulkan semua informasi-informasi yang terkait dengan judul yang di dapat selama melakukan penelitian, kemudian di ambil garis besarnya dari inti semua informasi yang dianggap penting di dalam pembahasan.
- 3) Penarikan simpulan/verifikasi merupakan penarikan simpulan data terakhir, penelitian ini sudah harus memahami berbagai data-data yang ditemui. Sehingga simpulan terakhir tidak akan terjadi sampai pada waktu proses pengumpulan data berakhir.

## PEMBAHASAN

### Capaian SAMSAT Keliling Surabaya Utara Berdasarkan Capaian Target dan Jumlah Penerimaan

Pelayanan SAMSAT Keliling Surabaya Utara dalam rentang waktu 2014-2016 menyumbangkan sumber penerimaan dalam kisaran 5% pajak kendaraan bermotor pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur. Penerimaan diatas diperoleh dari penerimaan SAMSAT Lokal dan SAMSAT Link. SAMSAT Lokal merupakan SAMSAT yang penerimaannya berasal dari kendaraan dengan plat nomor wilayah Surabaya Utara sedangkan SAMSAT Link merupakan SAMSAT yang penerimaannya berasal dari kendaraan dengan plat nomor luar wilayah Surabaya Utara.

Pada tahun 2014 sampai 2016 Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur menentukan target SAMSAT Keliling sebanyak 75 SK (Surat Ketetapan) setiap harinya. Penentuan target tersebut dilihat dari perkembangan SAMSAT Keliling tahun 2011 sampai 2013 yang menentukan awal target SK sebanyak 50 SK. Untuk tiga tahun berikutnya

(2014-2016) target SK ditingkatkan 25 SK. Capaian target dan realisasi SK oleh SAMSAT Keliling Surabaya Utara tersaji pada tabel-tabel berikut.

**Tabel 1**  
**Target Realisasi SK Pada SAMSAT Lokal**

No	Tahun	Target	Realisasi	Capaian Target (%)
1	2014	22.500	16.714	74,28%
2	2015	22.500	23.909	106,26%
3	2016	22.500	21.792	96,85%

Sumber: UPT BPD Provinsi Jawa Timur Surabaya Utara

**Tabel 2**  
**Target Realisasi SK pada SAMSAT LINK**

No	Tahun	Target	Realisasi	Capaian Target (%)
1	2014	22.500	16.732	74,36%
2	2015	22.500	27.350	121,56%
3	2016	22.500	24.408	108,48%

Sumber: UPT BPD Provinsi Jawa Timur Surabaya Utara

Data target (22.500 SK) berasal dari target SAMSAT Keliling sebanyak 75 SK (Surat Ketetapan) setiap harinya dikalikan 25 hari kerja dalam satu bulan, kemudian target perbulan dikalikan 12 untuk mendapatkan target tahunan untuk Samsat Lokal dan Samsat Link. Hasil diatas dapat disimpulkan bahwa dari pelayanan SAMSAT Keliling Surabaya Utara yang paling besar ialah pada penerimaan dari SAMSAT Link dikarenakan pada SAMSAT tersebut pembayaran pajak kendaraan bermotor lebih dominan kepada wajib pajak yang berasal dari wilayah Surabaya Barat.

Dengan capaian atas target berdasarkan SK pada data diatas, berikut data realisasi SAMSAT Keliling Surabaya Utara berdasarkan penerimaan dalam rupiah. Data ini diperoleh dari pembayaran pajak kendaraan bermotor dari wajib pajak yang menggunakan pelayanan SAMSAT Keliling Surabaya Utara, yang disusun oleh UPT BPD Provinsi Jawa Timur Surabaya Utara untuk dijadikan data masuk penerimaan dari Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur. Data tersebut adalah:

**Tabel 3**  
**Realisasi Penerimaan SAMSAT Keliling Surabaya Utara**

No	Tahun	Realisasi (Rp)	
		SAMSAT Lokal	SAMSAT Link
1	2014	10.384.948.867	9.979.813.450
2	2015	12.411.519.650	14.315.685.700
3	2016	11.563.658.350	19.167.153.050

Sumber: UPT BPD Provinsi Jawa Timur Surabaya Utara

Berdasarkan keterangan dari Ibu Lilies, untuk realisasi penerimaan (dalam rupiah) dari pelayanan SAMSAT Keliling tidak ada target khusus. Hal ini dikarenakan pelayanan dari SAMSAT Keliling tersebut merupakan bagian dari pelayanan SAMSAT Unggulan. SAMSAT Unggulan merupakan SAMSAT Pembantu yang mempermudah wajib pajak untuk membayarkan pajak kendaraan bermotornya yang biasanya ditemukan pada tempat-tempat umum sedangkan SAMSAT yang ada target realisasi penerimaan ialah pada Kantor Bersama SAMSAT atau sering disebut wajib pajak dengan SAMSAT Induk. SAMSAT Induk sendiri mempunyai target realisasi penerimaan dikarenakan SAMSAT tersebut merupakan SAMSAT pusat dari pelayanan SAMSAT Unggulan tersebut.

SAMSAT Lokal tahun 2014 realisasi penerimaan pada SAMSAT Keliling sebanyak Rp. 10.384.948.867. Tahun 2015 realisasi penerimaannya sebanyak Rp. 12.411.519.650. Tahun 2016 realisasi penerimaannya sebanyak Rp. 11.563.658.350. Realisasi penerimaan pada SAMSAT Link pada tahun 2014 sebanyak Rp. 9.979.813.450. Tahun 2015 realisasi penerimaannya sebanyak Rp. 14.315.685.700. Tahun 2016 realisasi penerimaannya sebanyak Rp. 19.167.153.050. Realisasi penerimaan dari SAMSAT Lokal tahun 2016 menurun dikarenakan penerimaan pada SAMSAT Lokal itu sendiri pada realisasi SK tidak memenuhi target yang ditetapkan oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur.

Hasil diatas dapat diketahui bahwa penerimaan dari SAMSAT Keliling Surabaya Utara mengalami peningkatan yang cukup besar. Realisasi penerimaan SAMSAT Link pada tahun 2014 sampai 2016 mengalami peningkatan sebanyak 4%. Perkembangan tersebut dikemukakan pada kepala seksi penagihan dan pembayaran dari UPT BPD Provinsi Jawa Timur Surabaya yang memantau langsung perkembangan peningkatan dari SAMSAT

Keliling. Yang menjelaskan bahwa dari pajak yang dipungut oleh UPT BPD Provinsi Jawa Timur Surabaya Utara seperti pajak bahan bakar kendaraan bermotor dan pajak air permukaan, pajak kendaraan bermotor yang menjadi penyumbang penerimaan terbanyak di Badan Pendapatan Provinsi Jawa Timur.

Selain itu Kepala bendahara seksi penagihan dan pembayaran dari pelayanan SAMSAT Keliling Surabaya Utara Bapak Chudlori juga menjelaskan tentang perkembangan SAMSAT Keliling yang menjelaskan bahwa pelayanan SAMSAT Keliling ini memuaskan bagi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Surabaya Utara maupun wajib pajak. Dilihat dari SAMSAT Keliling pada tahun 2012 penerimaan realisasi sebanyak Rp. 10.602.005.900 dengan 14.950 SK, sedangkan pada tahun 2013 penerimaan realisasinya ialah sebanyak Rp. 16.677.041.517 dengan 25.027 SK'', dari data tersebut diperkirakan pendapatannya mengalami peningkatan sekitar 6 % cukup memuaskan bukan bagi UPT BPD Provinsi Jawa Timur Surabaya Utara.

Sedangkan Ibu Nyoman selaku staff yang biasa menangani data-data penerimaan pelayanan SAMSAT Keliling Surabaya Utara berpendapat bahwa SAMSAT Keliling sangatlah efektif karena wajib pajak bisa mendapatkan pelayanan yang berkualitas dan tidak perlu memakan waktu lama, terjangkau dan mudah ditemukan disepanjang jalan raya, mudahnya akses ini membuat wajib pajak juga tidak merasa enggan untuk segera membayar pajak mengingat wajib pajak sekarang banyak yang punya sepeda lebih dari satu, maka dari itu pajak kendaraan bermotor penerimaannya lebih besar.

## **Pelayanan SAMSAT Keliling Surabaya Utara Berdasarkan Pendapat Wajib Pajak**

Pihak yang paling berperan dalam capaian target pajak kendaraan bermotor dari pelayanan SAMSAT Keliling ialah wajib pajak. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa banyak dari kalangan masyarakat yang mendukung adanya SAMSAT Keliling karena dianggap lebih efektif baik dari segi waktu maupun dari jarak lokasi. Disisi lain, adanya pelayanan dari SAMSAT Keliling lebih menguntungkan bagi pihak yang bekerja di pagi hari, realitanya sebagian besar penduduk di Kota Surabaya banyak yang bekerja di pagi hari.

### **“Biaya” Atas Capaian SAMSAT Keliling Surabaya Utara**

Staff tata usaha yang menangani biaya-biaya pengeluaran dari UPT BPD Surabaya Utara Provinsi Jawa Timur, Ibu Anita menjelaskan bahwa biaya yang dikeluarkan adalah untuk kepentingan operasional program SAMSAT keliling itu sendiri. Yaitu untuk kelancaran pelayanan terhadap wajib pajak.

Sehingga berdasarkan keterangan tersebut, biaya pengeluaran pelayanan SAMSAT Keliling ialah biaya-biaya untuk pengeluaran mobil di pelayanan SAMSAT Keliling, yang dapat di contohkan sebagai biaya untuk pembelian bensin, service mobil untuk pelayanan SAMSAT Keliling, kertas, tinta dan biaya pulsa modem

untuk mengonektivitasikan jaringan internet untuk wajib pajak yang membayarkan pajak kendaraan bermotornya pada SAMSAT Keliling. Sedangkan biaya kertas, tinta print dan biaya listrik yang ditanggung oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur.

‡ Data dibawah ini dapat dijelaskan bahwa biaya bensin pada tahun 2014 sebanyak Rp. 33.900.000, pada tahun 2015 sebanyak Rp. 27.300.000 sedangkan pada tahun 2016 sebanyak Rp. 22.950.000. Tahun 2014 biaya service dari pelayanan SAMSAT Keliling Surabaya Utara adalah sebanyak Rp. 4.200.000, pada tahun 2015 sebanyak Rp. 4.500.000, sedangkan pada tahun 2016 sebanyak Rp. 4.500.000. Tahun 2014 data pulsa modem tidak tersedia data yang mendukung, tahun 2015 sebanyak Rp. 3.600.000 sedangkan pada tahun 2016 sebanyak Rp. 4.992.000. Hasil data diatas dapat dikatakan bahwa pada tahun 2014 sampai 2016 secara garis besar biaya SAMSAT Keliling Surabaya Utara mengalami penurunan dikarenakan adanya upaya dari UPT BPD Provinsi Jawa Timur Surabaya Utara untuk meminimalisir biaya-biaya tersebut.

Rincian biaya pengeluaran pelayanan SAMSAT Keliling Surabaya Utara dapat diuraikan sebagai berikut:

**Tabel4**

**Biaya-biaya Pengeluaran Pelayanan SAMSAT Keliling Surabaya Utara**

No	Tahun	Bensin	Service	Pulsa Modem
1	2014	Rp.33.900.000	Rp.4.200.000	Rp.-
2	2015	Rp.27.300.000	Rp.4.500.000	Rp.3.600.000
3	2016	Rp.22.950.000	Rp.4.500.000	Rp.4.992.000

Sumber:UPTBPD Provinsi Jawa Timur Surabaya Utara



## **Hambatan-Hambatan Yang Mempengaruhi Tingkat Efektivitas Pelayanan SAMSAT Keliling Surabaya Utara**

Setiap pelayanan public tidak luput dari hambatan-hambatan yang dirasakan oleh masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan tersebut, termasuk dipelayanan SAMSAT Keliling Surabaya Utara. Hambatan-hambatan yang sering muncul dalam pelayanan SAMSAT keliling ini adalah:

1. Kartu tanda penduduk (KTP) yang tidak sama dengan surat tanda naik kendaraan (STNK).
2. Dari sisi wajib pajak atau masyarakat pengguna layanan SAMSAT Keliling Surabaya Utara, tidak maksimalnya layanan berhubungan dengan masalah jaringan. Sehingga wajib pajak yang akan membayar pajak kendaraan bermotornya sedikit agak kesal yang memerlukan waktu yang sangat lama.

## **Upaya-Upaya Optimalisasi Layanan SAMSAT Keliling Surabaya Utara**

Berdasarkan uraian diatas dan hasil wawancara dengan Bu Lilies, upaya-upaya yang dapat dilakukan guna optimalisasi layanan SAMSAT Keliling Surabaya Utara adalah:

- 1) Dengan melakukan sosialisasi terhadap wajib pajak dengan membawa KTP yang sesuai dengan STNK asli itu penting untuk membayarkan pajak kendaraan bermotornya.
- 2) Dengan menggunakan jaringan lain sehingga wajib pajak yang ingin membayar pajak kendaraan bermotornya waktu untuk transaksi pembayaran atau menyambungkan konektivitas pada jaringan internet saat *trouble* terhadap cuaca ataupun masalah kondisi dari *provider* kartu perdana lain, wajib pajak tidak menunggu dengan lama dan pelayanan dari SAMSAT Keliling bisa memuaskan.
- 3) Dengan membagikan brosur-brosur yang berisi tentang pentingnya membayar pajak kendaraan bermotor.
- 4) Dengan membuat spanduk-spanduk yang berisikan kelengkapan yang diperlukan guna pembayaran pajak kendaraan bermotor di setiap jalan-jalan strategis.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan tujuan penelitian ini dan pembahasannya maka dapat disimpulkan:

- 1) Dari sisi capaian SK terjadi peningkatan yang sangat besar pada tahun 2015, namun pada tahun 2016 terjadi penurunan capaian SK. Tidak terdapat penjelasan tentang hal ini saat peneliti melakukan konfirmasi kepada informan.
- 2) Adanya usaha efisiensi terhadap biaya yang dibuktikan dengan menurunnya biaya pengeluaran dari pelayanan SAMSAT Keliling Surabaya Utara.
- 3) Hambatan-hambatan yang sering muncul dari pelayanan SAMSAT Keliling Surabaya Utara ialah kartu tanda penduduk (KTP) yang tidak sama dengan surat tanda naik kendaraan (STNK) serta masalah jaringan eror atau *trouble*.
- 4) SAMSAT Keliling Surabaya Utara telah melakukan sosialisasi terhadap wajib pajak bahwa membawa KTP yang sesuai dengan STNK asli sebagai kelengkapan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Adapun saran atas temuan tentang capaian dan tantangan atas pelayanan SAMSAT Keliling Surabaya Utara dari UPT BPD Provinsi Jawa Timur Surabaya Utara adalah:

- 1) Dilakukan operasi gabungan antara UPT BPD Provinsi Jawa Timur Surabaya Utara dengan Korps Lalu Lintas Kepolisian guna optimalisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor.
- 2) Memberikan surat peringatan kepada wajib pajak jika wajib pajak atau perusahaan yang belum membayarkan pajak kendaraan bermotornya. Hal ini selain dengan cara konvensional (surat) dapat punya dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) seperti SMS dan email
- 3) Dengan menambahkan koneksi TIK yang lebih dari satu, sehingga wajib pajak yang akan membayar pajak kendaraan bermotornya tidak sampai menunggu.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ketiga. 2003. Departemen Pendidikan Nasional : Pusat Bahasa. Hal 284

- Mahmudi. 2010. *Analisis Laporan Pemerintah Daerah*. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen. Yogyakarta
- Moenir, H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Pringgo, Yudho. 2015. *Kualitas Pelayanan Perpanjangan Pajak Melalui Layanan Publik STNK Keliling Di Gresik*. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik Volume 3, Nomor 2, Mei – Agustus 2015 ISSN 2303 - 341X
- Saputri, Ariyanti. 2014. *Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan SAMSAT Corner Di Ambarukmo Plaza Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta*. Karya Ilmiah. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Negeri Yogyakarta
- Siregar, Muchtaruddin. 1981. *Beberapa Masalah Ekonomi dan Manajemen Pengangkutan*. Jakarta : LPFE-UI
- Sugiyono. 2006. *Metodologi Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Sutopo, H.B. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta: UNS Press
- Widyowati, Hanung Indra. 2010. *Evaluasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Pada SAMSAT Surakarta Terkait Penerapan ISO 9001:2000 Terhadap Penerimaan Pajak*. Karya Ilmiah. Surakarta: Program Studi Diploma III Perpajakan Universitas Sebelas Maret Surakarta
- Waluyo, Aris. 2010. *Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Kota Surakarta*. Karya Ilmiah. Surakarta: Program Sarjana Universitas Sebelas Maret Surakarta
- Waluyo. 2007. *Perpajakan Indonesia*. Edisi 7. Jakarta : Salemba
- \_\_\_\_\_. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*
- \_\_\_\_\_. *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor*
- \_\_\_\_\_. *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pelayanan Publik*
- \_\_\_\_\_. *Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*
- <https://id.scribd.com/mobile/doc/234843209/Macam-Macam-Jenis-Samsat>. Diakses tanggal 2 Maret 2017 10.00
- [www.dispendajatim.go.id/pageberita?uptd=dinas](http://www.dispendajatim.go.id/pageberita?uptd=dinas). Diakses Tanggal 12 April 2017 10.30