

SKRIPSI

**ANALISIS PELAYANAN SAMSAT DELIVERY DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN PUBLIK DI BAPPENDA NTB**

***ANALYSIS OF SAMSAT DELIVERY SERVICES IN
IMPROVING PUBLIC SERVICES AT BAPPENDA NTB***

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)**



OLEH

HILDAH FATIMAH

NIM. 217110074

**JURUSAN URUSAN PUBLIK
KONSENTRASI ADMINISTRASI KEBIJAKAN
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**ANALISIS PELAYANAN SAMSAT DELIVERY DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN PUBLIK DI BAPPENDA NTB**

Oleh :

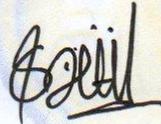
HILDAH FATIMAH

Untuk memenuhi ujian skripsi

Pada Hari/Tanggal : Kamis, 11 febuari 2021

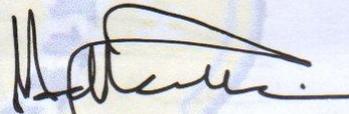
Menyetujui

Pembimbing 1



(Dr. Siti Atika Rahmi., M.Si)
NIDN.0815118302

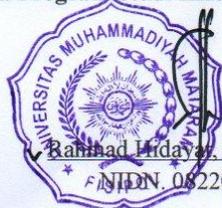
Pembimbing 2



(M. Aprian Jailani, S AP., M,AP)
NIDN. 0804049501

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Adminsitrasi Publik



Rahmad Hidayat, S.AP.,M.AP
NIDN. 0822048901

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS PELAYANAN SAMSAT DELIVERY DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN PUBLIK DI BAPPENDA NTB**

***ANALYSIS OF SAMSAT DELIVERY SERVICES IN IMPROVING PUBLIC SERVICES AT
BAPPENDA NTB***

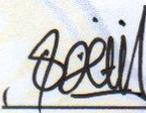
Oleh :

HILDAH FATIMAH
NIM. 217110074

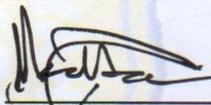
Telah dipertahankan di depan penguji
Pada Hari/tanggal : Kamis 11 febuari 2021

Tim Penguji

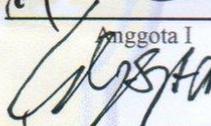
1. **Dr. Siti Atika Rahmi, M.Si**
NIDN. 0815118302


Ketua

2. **M. Aprian Jailani, S AP, M.AP**
NIDN. 0804049501

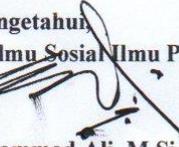

Anggota I

3. **Drs. H. Mustamin H. Idris, MS**
NIDN. 0031126484


Anggota II

Ketua Program Ilmu Administrasi Publik


v **Rahmad Hidayat, S.AP..M.AP**
NIDN. 0822048901

Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik

Dr. H. Muhammad Ali, M.Si
NIDN. 0806066801

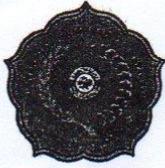

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam Naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik, baik di UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH maupun perguruan tinggi lainnya, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka. Apabila ternyata di dalam Naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur penjiplakan, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh (SARJANA) dibatalkan, secara diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Mataram, 29 Januari 2021
Mahasiswa,



Hildah fatimah
217110074



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. K.H.A. Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat
Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : upt.perpusummat@gmail.com

**SURAT PERNYATAAN BEBAS
PLAGIARISME**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : HILDAH FATIMAH
NIM : 217110074
Tempat/Tgl Lahir : Dompu, 28-05-1999
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Fisipol
No. Hp/Email : 085 338 661 994
Judul Penelitian : -

" Analisis pelayanan Samsat Delivery Dalam Meningkatkan
Pelayanan Publik di Bappenda NTB "

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 36%.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari karya ilmiah dari hasil penelitian tersebut terdapat indikasi plagiarisme, saya **bersedia menerima sanksi** sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Dibuat di : Mataram

Pada tanggal : 9 Feb 2021

Penulis

Hilda Fatimah
NIM. 217110074

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

Iskandar, S.Sos., M.A.
MIDN. 0802048904



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. K.H.A. Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat
Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : upt.perpusummat@gmail.com

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : HILDAH FATIMAH
NIM : 217110074
Tempat/Tgl Lahir : Dompu, 28 Mei 1999
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : FISIPOL
No. Hp/Email : 085 838 661 994
Jenis Penelitian : Skripsi KTI

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

Analisis Pelayanan samsat Delivery Dalam Meningkatkan
Pelayanan Publik

Segala tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Dibuat di : Mataram

Pada tanggal : 09 Feb 2021

Penulis



NIM. 217110074

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



Iskandar, S.Sos., M.A.
NIDN. 0802048904

MOTTO

Jangan melakukan suatu hal dengan terburu-buru karna suatu hal yang dikerjakan terburu-buru hasilnya pun tidak akan baik.

Berlakukan tombol ON/OFF dalam hidup, ada waktunya kau bekerja dan ada waktunya kau beristirahat.

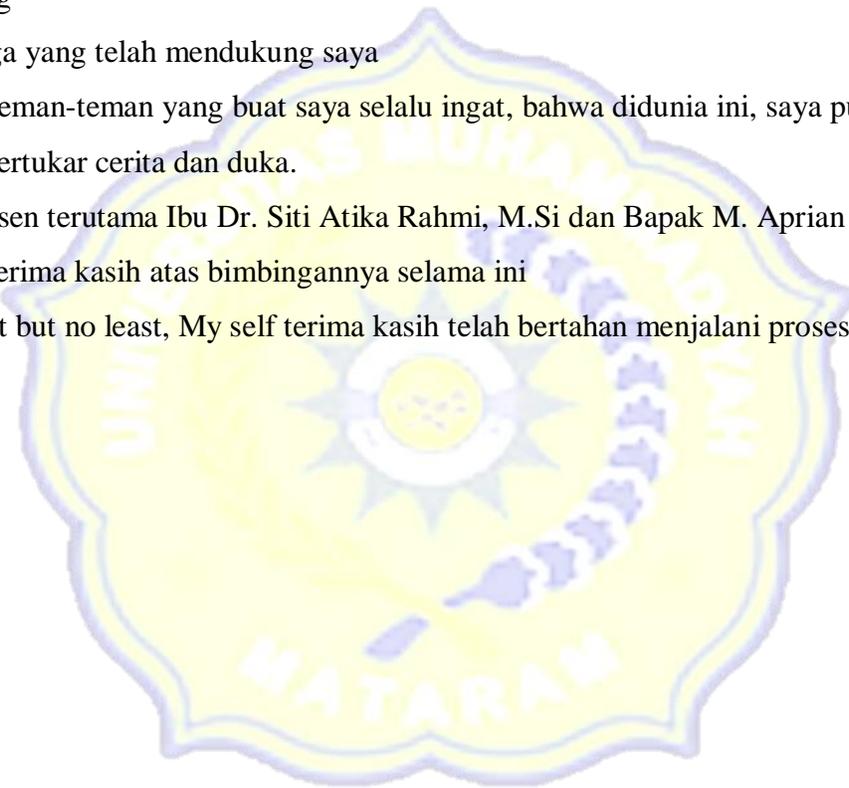
Uang bisa dicari, waktu tidak bisa di ulang



PERSEMBAHAN

Pertama-tama puji syukur saya panjatkan pada Allah SWT atas terselesaikannya skripsi ini dengan baik dan lancar, dan skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Bapak tercinta, Bapak Amiruddin yang telah mendoakan dan memberikan motivasi untuk tetap kuat dalam berjuang
2. Ibu tercinta, Ibu Rahmania yang telah mendoakan dan memberikan semangat untuk terus berjuang
3. Keluarga yang telah mendukung saya
4. Untuk teman-teman yang buat saya selalu ingat, bahwa didunia ini, saya punya orang untuk bertukar cerita dan duka.
5. Para dosen terutama Ibu Dr. Siti Atika Rahmi, M.Si dan Bapak M. Aprian Jailani, S AP, M,AP terima kasih atas bimbingannya selama ini
6. And last but no least, My self terima kasih telah bertahan menjalani proses ini



UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis bantuan menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak mungkin akan terwujud apabila tidak ada bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, melalui kesempatan ini, izinkan saya menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram Bapak Dr. H. Arsyad Abd Gani., M.Pd
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram Bapak Dr. H. Muhammad Ali, M.Si.
3. Wakil dekan 1 Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram Bapak Dedy Iswanto, S.T., MM wakil dekan 2 Amin Saleh, S.Sos, M.Si.
4. Bapak Rahmad Hidayat, S.AP, M.AP selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fisipol Universitas Muhammadiyah Mataram
5. Bapak M. Taufik Rachman selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fisipol UMMAT
6. Ibu Dr. Siti Atika Rahmi, M. Sos, M.Si selaku Dosen Pembimbing I Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik
7. Bapak Muhammad Aprian Jailani, S.AP, M.AP selaku Dosen Pembimbing II Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik
8. Yang penulis cintai dan hormati, yakni kedua orang tua yang sudah bersusah payah mendukung dan selalu memberikan motivasi pada saya.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan dan penyelesaian Skripsi ini.

Mataram, 29 Januari 2021

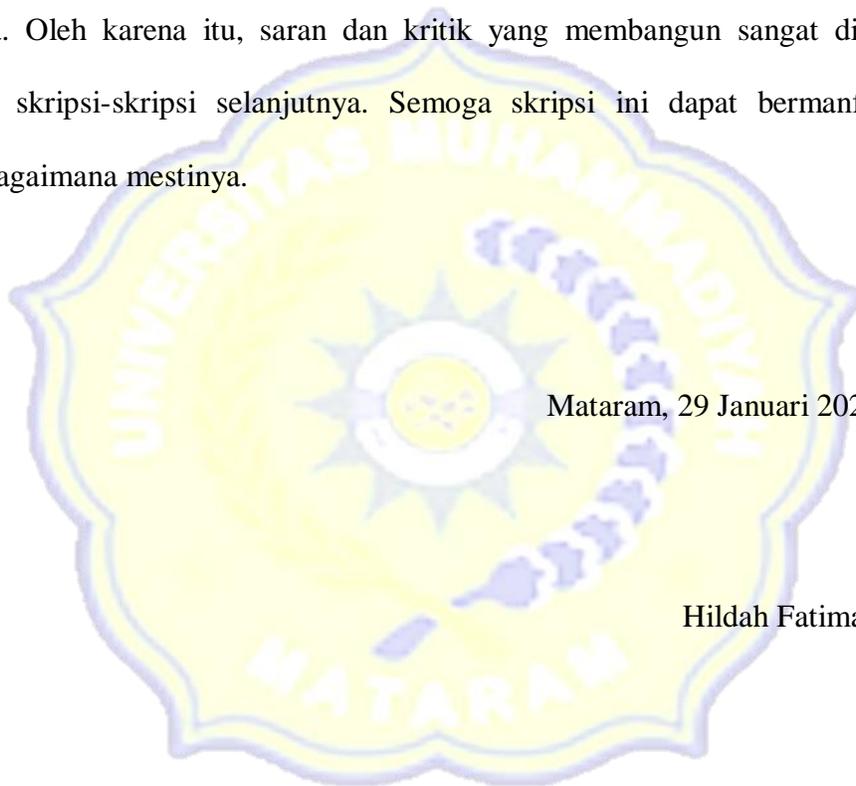
KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat yang dilimpahkan-Nya sehingga pada akhirnya saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Pelayanan Samsat Delivery Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik”. Penulis membuat skripsi ini untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana administrasi publik (S.AP).

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih banyak kekurangan, baik dari isi maupun sistematikanya. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan skripsi-skripsi selanjutnya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Mataram, 29 Januari 2021

Hildah Fatimah



ANALISIS PELAYANAN APLIKASI SAMSAT DELIVERY DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI BAPPENDA NTB

Hildah fatimah¹, Dr. Siti Atika Rahmi, M.Si², M. Aprian Jailani, S AP, M,AP³

¹Mahasiswa

²Pembimbing Utama

³Pembimbing Pendamping

Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan pada kantor badan pengelolaan pendapatan daerah provinsi ntb, dengan Tujuan untuk mengetahui bagaimanakah pelayanan aplikasi samsat delivery dalam meningkatkan pelayanan publik dan faktor-faktor penghambat pelayanan pembayaran pajak menggunakan aplikasi samsat delivery bagi masyarakat. Jenis penelian ini yaitu kualitatif deskriptif, Pemilihan informan penelitian ini dilakukan dengan tehnik purposive sampling dengan 3 orang pegawai Bappend Ntb sebagai key informan, dan menjadikan masyarakat sebagai informan utama atau pengguna aplikasi samsat delivery sebanyak 3 orang. Sumber data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder, untuk metode pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, dokumuentasi, dan wawancara. Analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dan validasi data penelitian ini menggunakan tringulasi sumber dan metode.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari enam indikator pelayanan publik yang baik berdasarkan undang-undang nomor 25 tahun 2009, yaitu meliputi, kepentingan umum, keprofesionalan, keterbukaan, partisipatif, ketepatan waktu, dan kecepatan (kemudahan dan keterjangkauan), pada aplikasi samsat delivery. Hanya Terdapat 2 indikator yang belum efektif, yaitu indikator keterbukaan dan partisipatif. sehingga dapat disimpulkan, Analisis pelayanan aplikasi samsat delivery dalam meningkatkan pelayanan publik di Bappend Ntb sudah dikatakan efektif. Meskipun masih ada hambatan dalam pelayanan seperti kurangnya sumber daya manusia, aplikasi yang belum optimal, dan kurangnya sosialisasi pada masyarakat.

Kata kunci : pelayanan publik, samsat delivery, BAPPENDA

**AN ANALYSIS OF SAMSAT DELIVERY APPLICATION SERVICES IN
IMPROVING PUBLIC SERVICES IN BAPPENDA NTB**
Hildah fatimah¹, Dr. Siti Atika Rahmi, M.Si², M. Aprian Jailani, S AP, M,AP³

¹Students

² Main Advisor

³ Companion Advisor

Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences
Muhammadiyah University of Mataram

ABSTRACT

This research was conducted at the NTB provincial revenue management agency office or Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah to know how the Samsat delivery service improved public services and the inhibiting factors of tax payment services using the Samsat delivery application for the community. This research used descriptive qualitative. The respondents' selection in this study was carried out by purposive sampling technique with 3 Bappend NTB employees as key informants and making the community the main informant or user of the Samsat delivery application for 3 people. Sources of data in this study are primary and secondary data. The data collection methods used are observation, documentation, and interviews. Data analysis used was data reduction, data presentation, and concluding, and data validation used the source and triangulation. The results showed that of the six indicators of good public services based on law number 25 of 2009, namely covering, public interest, professionalism, openness, participatory, timeliness, speed (convenience and affordability), and delivery service application. There are only two indicators that have not been effective, namely openness and participatory indicators. So it can be concluded, the analysis of Samsat delivery application services in improving public services at BAPPENDA NTB is effective. However, there are still obstacles in service, such as lack of human resources, not yet optimal applications, and lack of socialization to the community.

Keywords: public service, SAMSAT delivery, BAPPENDA

MENGESAHKAN
SALINAN FOTO COPY SESUAI ASLINYA
MATARAM
KEPALA
UPT P3B
MUHAMMADIYAH MATARAM
IX
Humaira
NION. 0503042601

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
SERTIFIKAT PLAGIASI	v
SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI	vi
MOTTO.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
UCAPAN TERIMA KASIH	ix
KATA PENGANTAR	x
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT.....	xii
DAFTAR ISI	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 A. Tujuan Penelitian	8
1.4 B. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Landasan Teori	12
2.2.1 Pelayanan Publik	12
2.2.3 Pajak	18
2.2.4 aplikasi samsat delivery.....	22
2.3 Kerangka Berpikir	23
BAB III METODELOGI PENELITIAN	25
3.1 Jenis Penelitian	25
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	25
3.3 Fokus penelitian.....	25
3.4 Pemilihan Informasi/narasumber.....	26
3.5 sumber data dan jenis data	27
3.6 Instrumen penelitian.....	27
3.7 tehnik pengumpulan data	28
3.8 tehnik analisa data.....	29

3.9 uji validasi data.....	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	32
4.1 Gambaran umum bappenda ntb.....	32
4.1.1 gambaran umum berdirinya bappenda ntb	32
4.1.2 visi misi bappenda ntb.....	33
4.1.3 kedudukan tugas dan fungsi bappenda.....	34
4.1.4 struktur organisasi	35
4.1.5 bidang-bidang kerja.....	35
4.1.6 uptb-uppd bappenda ntb	41
4.1.7 nilai-nilai organisasi	41
4.1.8 jenis-jenis pajak yang dikelola bappenda ntb	42
4.1.9 waktu kerja bappenda ntb	42
4.1.10 lokasi bappenda ntb.....	42
4.2 Hasil Penelitian	43
4.2.1. pelayanan samsat delivery dalam meningkatkan pelayanan publik	43
4.2.2. faktor penghambat pelayanan pembayaran pkb melalui aplikasi..	63
4.3. Pembahasan.....	68
4.3.1. pelayanan samsat delivery dalam emnignkatkan pelayanan publik	68
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	81
5.2 Saran.....	81
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	89
Dokumentasi penelitian.....	90
Tabel wawancara.....	94
Berita acara.....	104
Lembar Konsultasi.....	105
Surat izin penelitian.....	107

DAFTAR TABEL

NO.	Judul	Halaman
1.	Laporan penerimaan pajak kendaraan bermotor (PKB) menggunakan aplikasi samsat delivery (S.D Oktober 2020)	4
2.	Progres User Samsat Delivery sampai dengan Bulan Oktober 2020	5
3.	Penelitian terdahulu	10
4.	UPTB-UPPD Bappenda Ntb	41
5.	Laporan penerimaan pajak kendaraan bermotor (PKB) menggunakan aplikasi samsat delivery (S.D Oktober 2020)	44
6.	sanksi denda sumbangan wajib pajak dana kendaraan kecelakaan lalu lintas jalan	47
7.	Progres User Samsat Delivery sampai dengan Bulan Oktober 2020	50



DAFTAR GAMBAR

NO.	Judul	Halaman
1.	Kerangka Penelitian	24
2.	Struktur bappenda ntb	35
3.	dokumentasi pembayaran pkb lewat aplikasi samsat delivery di facebook	51
4.	sosialisasi samsat delivery lewat media sosial instagram	51
5.	tata cara pembayaran pajak melalui samsat delivery di youtube bappenda ntb	52
6.	brosur/ pamflet tentang aplikasi samsat delivery	52
7.	alur pembayaran pkb melalui samsat delivery	55
8.	penilaian di <i>playstore</i>	55
9.	alur pembayaran pkb melalui samsat delivery	59
10.	pendaftaran akun aplikasi samsat delivery	59
11.	cara <i>log ini</i> aplikasi samsat delivery	60
12.	tampilan halaman utama aplikasi samsat delivery	60
13.	tampilan untuk bayar pajak	61
14.	data indentitas kendaraan	61
15.	metode pembayaran	62
16.	penentuan lokasi	62
17.	notif verifikasi	63
18.	metode bayar	63
19.	identitas antar SKPD	64
20.	notif verifikasi	64



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik yaitu suatu bentuk layanan yang diberikan birokrasi atau pemerintah kepada masyarakat. Sesuai dengan UU No. 25 Tahun 2009 pasal 4, pelayanan publik diartikan sebagai rangkaian kegiatan dalam upaya memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang dan jasa, maupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat karena baik buruknya pelayanan publik yang diberikan birokrat kepada masyarakat akan menentukan keberhasilan suatu instansi pemerintah.

Pelayanan publik dikatakan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan dalam hal pelayanan yang diberikan sehingga lebih cepat, hemat, murah, responsif dan produktif. Kepuasan masyarakat merupakan salah satu hal, yang ingin dicapai oleh sebuah organisasi. Langkah awal yang harus dijalankan pemerintah agar pelayanan publik lebih optimal adalah mulai memperbaiki kualitas pelayanan, terutama di bidang-bidang terkait dengan prioritas kebutuhan masyarakat seperti di kantor pelayanan pajak Bappenda Ntb.

Berdasarkan UU No. 28 tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan, Pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi kemakmuran dan kesejahteraan rakyat. Penerimaan dari sektor perpajakan masih

merupakan sumber utama belanja pemerintah, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Berlakunya otonomi daerah mendorong pemerintah daerah mempunyai kewenangan dalam mengatur dan menjalankan mekanisme penerimaan dan pengeluaran daerah. Penerimaan daerah tersebut tercemin pada Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang salah satunya berasal dari penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), PKB adalah pajak atas kepemilikan kendaraan bermotor (Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009) penerimaan dari PKB berpotensi besar meningkatkan PAD suatu daerah seiring dengan bertambahnya kebutuhan masyarakat atas kendaraan bermotor. Setiap tahun pajak kendaraan bermotor merupakan penyumbang terbesar dalam penerimaan pajak daerah. Berdasarkan data Bappenda NTB, pada bulan Januari 2020 perkembangan kendaraan baru sebanyak 2.155 unit. (bappenda provinsi NTB Desember 2020)

Dalam hal ini semakin meningkatnya pendapatan yang diterima oleh pemerintah daerah harus diimbangi pula dengan peningkatan pelayanan yang diberikan oleh pihak yang terlibat dalam pembayaran pajak. Masyarakat membayar pajak tidak mendapatkan timbal balik, untuk itu pemerintah juga harus mengimbangi dengan memberikan pelayanan yang baik pada wajib pajak. Kepuasan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Bappenda sebagai salah satu birokrasi pemerintah yang memberikan pelayanan pajak kepada masyarakat juga tidak luput dari berbagai permasalahan yang sering terjadi di Bappenda antara lain :

Tuntutan masyarakat atas perbaikan pelayanan dalam hal kelengkapan kendaraan baik yang bersifat fisik maupun administrasi yang mudah dan cepat, dikarenakan mobilitas masyarakat yang semakin tinggi dalam berlalu lintas. Wahyudi (dalam Dwiyanto, 2008:96) menjelaskan masih sering ditemui antrean panjang saat melakukan

pembayaran pajak di kantor pelayanan pajak, pengurusan STNK, dan SIM di Bappenda. Selain itu permasalahan waktu pelayanan kerja bappenda yang bersamaan dengan waktu kerja masyarakat. Seringkali masyarakat harus meninggalkan aktivitasnya atau meminta izin tidak masuk agar dapat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Bila pelayanan yang diberikan tidak tepat waktu maka masyarakat harus meluangkan waktu lebih banyak untuk mengurus pajak kendaraan bermotornya.

Hal tersebut membuat tak sedikit masyarakat yang menunggak pajak. pertama Jumlah potensi PKB Tahun 2020 di Provinsi Ntb sebesar 1,5 juta objek kendaraan. Namun yang aktif bayar pajak hanya 851.159 objek kendaraan atau sekitar 54,5%. Artinya ada sekitar 45,5% yang tidak aktif atau menunggak pajak, kedua wajib pajak yang menunggak antara 1-5 tahun sebanyak 502.427 objek kendaraan atau sebesar 32.17%. ketiga, wajib pajak yang menunggak diatas lima tahun sebanyak 207.868 objek kendaraan atau 13,32%. Dari total semua yang menunggak pajak berjumlah 710,295 objek kendaraan wajib pajak. Sehingga total potensi penunggakan PKB sebesar Rp. 466,4 Milyar. (mataram antara news pada desember 2020)

Dalam usaha memberikan pelayanan yang berkualitas diperlukan adanya perbaikan sistem dan prosedur layanan. Dengan memanfaatkan teknologi yang ada Bappenda Ntb dan Ditlantas Polda bekejasama meluncurkan sebuah aplikasi yang memudahkan masyarakat membayar pajak kendaraan bermotor (PKB), secara online, tanpa perlu mengantri dan bisa dilakukan dimanapun.

Aplikasi tersebut bernama Samsat Delivery, sebuah aplikasi berbasis *android* yang bisa di *download* melalui *google play store* di semua *smarthphone* berbasis *android*. Keberadaan aplikasi samsat delivery diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan

bagi para wajib pajak untuk membayar PKB-nya secara cepat. Diresmikan oleh kepala kepolisian daerah Nb Irjen Pol Achmat juri M. Hum serta disaksikan oleh pembina samsat yaitu direktur lalu lintas polda ntb AKBP Amin Litarso, Kepala cabang Jasa Raharja Ntb, dan Kepala Bappenda Ntb Ir H. Iswandi pada 23 desember 2018 di acara gebyar pajak di kuta mandalika.

Aplikasi ini menyiapkan berbagai fitur yaitu cek pajak kendaraan bermotor (PKB), bayar PKB, antar Surat Keterangan Pajak Daerah (SKPD), samsat terdekat, panduan layanan samsat dan informasi ke samsatan. (Diskominfotik prov ntb desember 2020)

Berikut capaian penerimaan pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi Samsat Delivery di Provinsi Ntb :

Tabel 1.1
Laporan penerimaan pajak kendaraan bermotor (PKB) menggunakan aplikasi samsat delivery (S.D Oktober 2020)

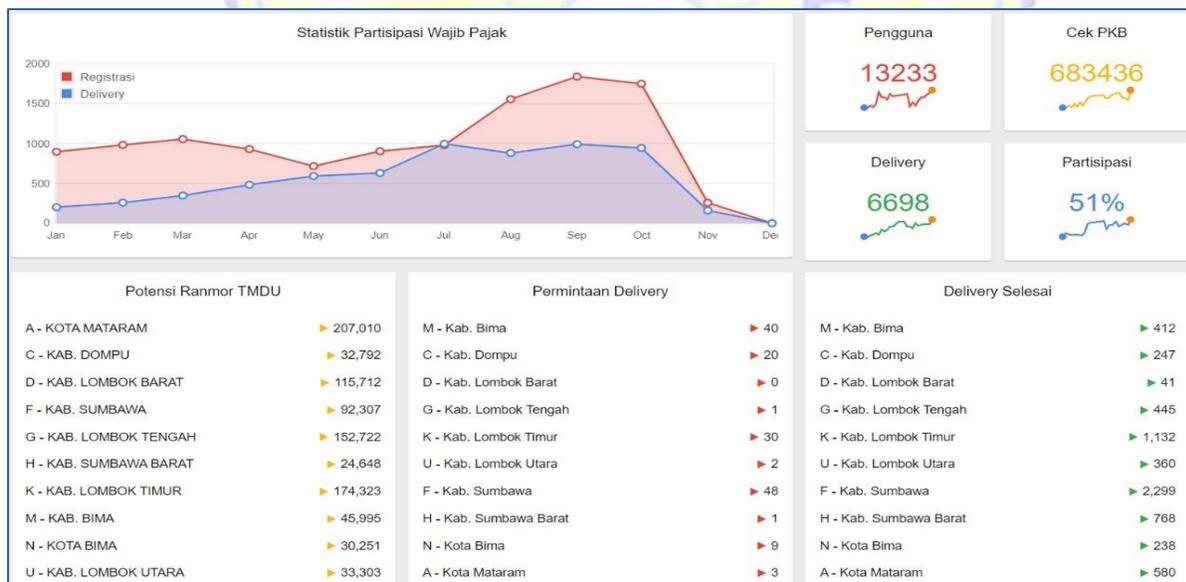
NO.	UPTB-UPPD	JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGU	SEP	OKT	JUMLAH
1	MATARAM	0	0	33.960.460	20.744.747	41.016.874	64.354.771	138.414.428	100.250.357	113.706.198	-	512.447.835
2	GERUNG	0	0	0	0	28.672.793	17.407.297	10.767.250	0	0	7.439.699	64.287.039
3	TANJUNG	0	244.144	22.485.706	29.383.576	43.109.470	22.926.623	47.298.025	37.909.851	29.993.157	37.953.704	271.304.256
4	PRAYA	4.646.579	18.504.242	25.555.837	17.282.488	11.132.837	20.480.611	28.989.991	24.616.721	30.322.766	30.402.607	211.934.679
5	SELONG	47.714.492	32.766.677	33.044.480	41.844.163	55.539.345	76.677.667	82.538.578	73.101.884	80.244.431	82.318.068	605.789.785
6	SUMBAWA	27.100.589	59.633.036	80.585.129	91.748.639	107.868.835	92.346.830	180.450.464	206.242.809	183.374.723	339.413.568	1.368.764.622
7	TALIWANG	0	0	14.725.042	33.939.081	34.004.217	68.381.144	99.323.743	94.525.330	58.510.896	54.739.010	458.148.463
8	DOMPU	9.934.426	28.574.332	10.091.925	8.735.495	29.413.791	15.687.385	23.458.587	50.043.575	874.212	-	176.813.728
9	PANDA	15.285.203	15.584.834	15.537.429	38.313.770	58.124.157	43.269.723	69.381.989	36.971.725	44.103.954	21.917.939	358.490.723
10	RABA	0	0	6.816.602	38.300.656	4.720.500	16.483.437	24.512.233	20.413.318	50.972.156	53.115.769	215.334.671
	JUMLAH	104.681.289	155.307.265	242.802.610	320.292.615	413.602.819	438.015.488	705.135.288	644.075.570	592.102.493	627.300.364	4.243.315.801

Sumber :Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Provinsi Ntb

Bedasarkan tabel diatas, dapat kita lihat bahwa aplikasi samsat delivery memiliki peran yang sangat signifikan dalam upaya meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD), dari 10 unit pelaksana terpadu badan dan unit pelayanan pajak daerah (UPTB-UPPD) yang ada di provinsi ntb penerimaan pajak kendaraan bermotor (PKB) meningkat dari bulan januari sampai bulan juli, pada bulan agustus dan september terjadinya penurunan, namun untuk bulan oktober lebih tinggi daripada penerimaan pajak kendaraan bermotor pada bulan september. Capaian realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi Samsat Delivery pada tahun 2020 mencapai Rp. 4.243.315.801 mengalami peningkatan dibanding pada tahun 2019 yaitu sebesar Rp. 119.109.637.

berikut pengguna layanan aplikasi Samsat Delivery di Provinsi Ntb :

Tabel 1.2 Progres User Samsat Delivery sampai dengan Bulan Oktober 2020



- ✓ User Pengguna Samsat Delivery = 13.233 User
- ✓ User Pengguna Cek PKB = 683.436 User
- ✓ Realisasi = 6.698 user (51%)
- ✓ Relisasi = Rp.4,2 Milyard

Sumber: badan pengelolaan pendapatan daerah provinsi ntb

Realisasi pengguna aplikasi samsat delivery yang ada di UPTB-UPPD provinsi Ntb samsat delivery hingga bulan oktober tahun 2020 sudah memiliki user pengguna sebanyak 13.233, user yang melakukan cek PKB sebanyak 683,436, user yang melakukan delivery sebanyak 6.698 user (51%). Berdasarkan tabel diatas untuk potensi kendaraan bermotor yang tidak melakukan daftar ulang (Ranmor TMDU) tertinggi ada di kota mataram 202.010 pengguna, yang terendah ada di kabupaten sumbawa barat 24.648 pengguna, sedangkan yang melakukan permintaan delivery tertinggi ada di kabupaten sumbawa yang terendah ada di kabupaten lombok barat dimana belum ada satupun pengguna yang melakukan permintaan delivery, kemudian yang sudah terealisasi atau yang sudah berhasil melakukan delivery pembayaran pajak, paling banyak ada di kabupaten sumbawa dengan total 2.299 pengguna, untuk yang terendah ada di kabupaten lombok barat total 41 pengguna.

Dari Penilaian di *google play store*, banyak masyarakat pengguna aplikasi samsat delivery yang memberikan pendapat kurang memuaskan terhadap layanan aplikasi samsat delivery, seperti permasalahan no Kartu tanda penduduk (KTP) tidak bisa mengakses aplikasi samsat delivery, seperti pengguna Zaim Syarif yang mencoba mengakses aplikasi namun tetap tidak bisa, ada juga tanggapan lain seperti laman panduan penggunaan aplikasi yang masih kosong, tidak bisa mengecek nomor Polisi kendaraan, kode verifikasi yang tidak terkirim, *server* yang terganggu. Serta tidak adanya tanggapan yang diberikan Admin aplikasi samsat delivery mengenai berbagai keluhan masyarakat di *google play store*. hal ini tentu menjadi permasalahan yang akan menyulitkan masyarakat untuk membayar pajak, untuk saat ini aplikasi samsat delivery

hanya mampu mendapat bintang 3,1 di *google play store* (sumber aplikasi *google play store* desember tahun 2020)

Penelitian mengenai pembayaran pajak secara online sudah banyak dilakukan, seperti penelitian dari Mega Agustina mengenai analisis efektivitas sistem administrasi kendaraan pajak online (SAKPOLE) dalam upaya meningkatkan pelayanan pajak kendaraan bermotor di provinsi Jawa tengah, hasil penelitiannya bahwa aplikasi tersebut meningkatkan pendapatan daerah, pelayanannya cukup efektif bagi masyarakat membayar pajak, namun belum semua data wajib pajak dimasukkan sehingga wajib pajak kesulitan untuk mengakses, aplikasi yang belum optimal serta perlunya melakukan sosialisasi kepada masyarakat.

Lalu ada penelitian dari abimayu satria yoga, mengenai efektivitas layanan e-samsat riau, dalam upaya peningkatan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor, hasil penelitiannya menyatakan bahwa pelayanan e-samsat Provinsi Riau belum cukup efektif, pada saat-saat yang tidak menentu dapat terjadinya gangguan pada faktor jaringan dan server aplikasi, serta kurangnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai aplikasi e-samsat.

Kemudian penelitian dari I gusti ayu mas rosita dewi, dkk. Mengenai efektivitas e-samsat pajak progresif dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, hasil penelitiannya menunjukkan bahwa penerapan e-samsat dari pajak progresif serta pada kualitas pelayanan publiknya sendiri dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di UPT di badan pendapatan daerah provinsi bali di kota Denpasar, namun masih terdapatnya kekurangan pada aplikasi, yang tentu menyulitkan masyarakat jika ingin melakukan pengesahan STNK dan pencetakan surat

keterangan pajak daerah (SKPD), dimana masyarakat harus datang langsung ke kantor samsat.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Pelayanan Samsat Delivery Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Bappenda Ntb**”

1.2 A. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan, maka permasalahan yang akan diangkat dalam penelitian ini adalah :

1. bagaimana pelayanan samsat delivery dalam meningkatkan pelayanan publik?
2. Apa saja Faktor penghambat pelayanan aplikasi samsat delivery?

1.3 B. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pelayanan samsat delivery dalam meningkatkan pelayanan publik
2. Untuk mengetahui faktor penghambat pelayanan aplikasi samsat delivery

C. Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan yang ingin dicapai yaitu :

1. Kegunaan teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi, menambah pengetahuan serta wawasan mengenai gambaran proses pemungutan pajak

kendaraan bermotor, tingkat kepuasan masyarakat, faktor penghambat, serta hasil pendapatan daerah setelah dan sebelum adanya aplikasi samsat delivery.

2. Kegunaan praktis

a. Bagi peneliti

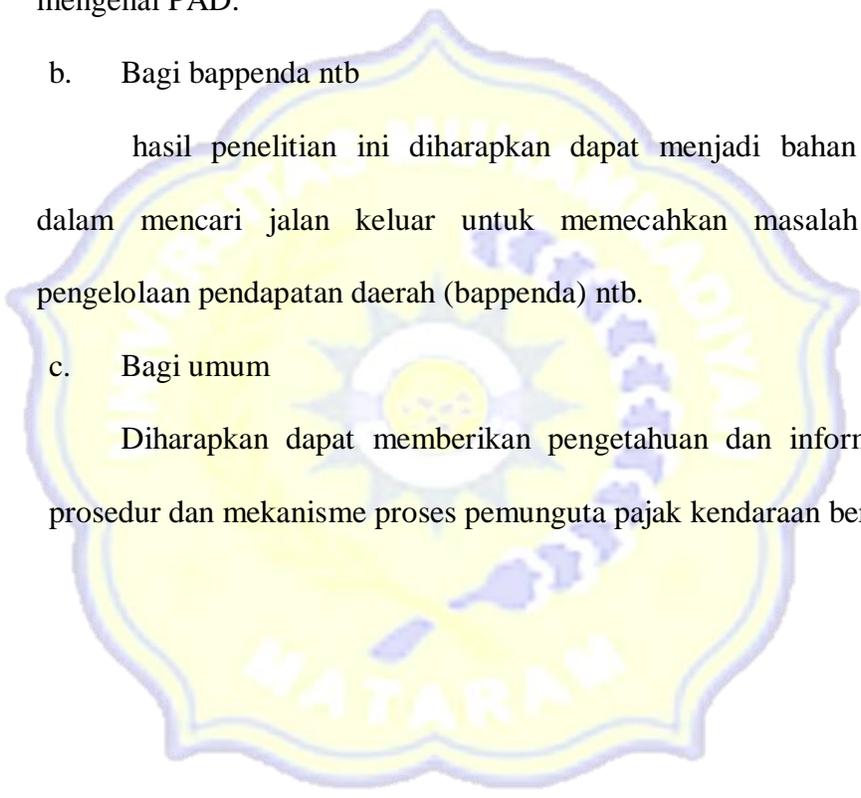
Menambah pengetahuan peneliti terkait penerapan pelayanan publik yang dilakukan samsat bersama tiga instansi pemerintah, serta pengetahuan mengenai PAD.

b. Bagi bappenda ntb

hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam mencari jalan keluar untuk memecahkan masalah pada Badan pengelolaan pendapatan daerah (bappenda) ntb.

c. Bagi umum

Diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan informasi mengenai prosedur dan mekanisme proses pemungutan pajak kendaraan bermotor.



BAB II
KAJIAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu

No	Nama	Judul	Tahun	Hasil penelitian	Perbedaan Penelitian
1.	Mega Agustina	Analisis efektivitas sistem administrasi kendaraan pajak online (SAKPOLE) dalam upaya meningkatkan pelayanan pajak kendaraan bermotor di provinsi Jawa tengah	2019	Aplikasi tersebut meningkatkan pendapatan daerah, pelayanannya cukup efektif bagi masyarakat membayar pajak, namun belum semua data wajib pajak dimasukkan sehingga wajib pajak kesulitan untuk mengakses, aplikasi yang belum optimal serta perlunya melakukan sosialisasi kepada masyarakat.	Dalam jurnal ini meneliti 4 permasalahan sedangkan dalam penelitian ini hanya meneliti 2 permasalahan, serta dalam jurnal ini membahas efektivitas penggunaan aplikasi sakpole sedangkan dalam penelitian ini menganalisis pelayanan aplikasi samsat delivery dalam meningkatkan pelayanan publik
2.	Abimayu satria	Efektivitas layanan e-samsat riau dalam upaya peningkatan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor di provinsi riau (studi kasus UPT. Pengelolaan pendapatan simpang tiga Bapenda Prov. Riau	2019	Sosialisasi mengenai e-samsat kepada masyarakat belum maksimal dikarenakan belum ada petugas yang turun langsung ke masyarakat, pengadaan tenaga kerja yang belum dilakukan secara maksimal, faktor jaringan juga yang masih menjadi kendala, dan kerja sama yang dilakukan badan pendapatan daerah bersama bank kepri dalam proses pembayaran yang hanya dapat dilakukan oleh	Dalam jurnal ini fokus penelitian lebih ke efektivitas layanan e-samsat . ada 2 variabel yang berbeda yaitu e-governance dan efektivitas. Dalam jurnal ini juga ada teori yang membahas tentang kebijakan publik menurut pandangan islam, serta tehnik pengumpulan data dalam jurnal ini ada 3 sedangkan dalam penelitian ini menggunakan 4 tehnik pegumpulan data.

				nasabah bank riau kepri menggunakan kartu dan mesin atm bank riau kepri.	
3.	I gusti ayu mas rosita dewi, dkk.	Efektivitas e-samsat, pajak progresif dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.	2019	Penerapan e-samsat dari pajak progresif serta kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (PKB) di UPT badan pendapatan daerah provinsi bali di kota Denpasar. Dengan meningkatnya kepatuhan wajib pajak maka pendapatan asli daerah juga akan meningkat. Namun masih ada kekurangan pada aplikasi yang masih menyulitkan masyarakat jika ingin melakukan pengesahan STNK dan pencetakan surat keterangan pajak daerah (SKPD) masyarakat harus datang lagi ke kantor samsat.	Dalam jurnal ini membahas pajak progresif sedangkan dalam penelitian ini tidak membahas. Dalam jurnal ini menggunakan 2 tehnik pengumpulan data sedangkan dalam penelitian ini menggunakan 4 tehnik pengumpulan data.
4.	Humairoh ramadanty	Pengaruh penerapan e-samsat dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor	2020	Penerapan e-samsat dan sanksi perpajakan berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor namun sosialisasi mengenai e-samsat masih harus ditingkatkan karena masih banyak wajib pajak yang belum mengerti dan mengetahui tentang e-samsat.	Dalam jurnal ini membahas pengaruh dan sanksi perpajakan, sedangkan dalam penelitian ini membahas mengenai pelayanan aplikasi samsat delivery dalam meningkatkan pelayanan publik.

5.	Grace carlyn mesino,dkk.	Analisis penerimaan pajak kendaraan bermotor sebelum dan sesudah penerapan sistem pembayaran pajak online berbasis e-samsat di provinsi sulawesi utara	2020	Adanya peningkatan pajak kendaraan bermotor sesudah adanya e-samsat, namun masih kurangnya sosialisasi yang diberikan badan pendapatan daerah kepada masyarakat	Dalam jurnal ini ditemukan satu variabel yang berbeda yaitu e-samsat, serta jenis penelitian yang berbeda dalam jurnal ini menggunakan penelitian kooperatif (perbandingan sebuah kebijakan yang berlaku di dinas pendapatan daerah provinsi sulawesi utara.
----	--------------------------	--	------	---	--

2.2. Landasan Teori

2.2.1. Pelayanan publik

Berikut beberapa pengertian pelayanan publik menurut ahli :

1. Menurut Harbani Pasolong (2007:128) merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan
2. Menurut Roth (1926:1) pelayanan publik didefinisikan sebagai pelayanan yang tersedia untuk masyarakat, baik secara umum (seperti di museum) atau secara khusus (seperti di restoran)
3. Menurut Lewis dan Gilman (2005:22) mendefinisikan pelayanan publik merupakan kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik.

4. Secara teoritis, Sesuai dengan UU No. 25 Tahun 2009 pasal 4, pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam upaya memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang dan jasa, maupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berikut ketentuan pelayanan publik yang baik menurut UU No. 25 tahun 2009 pasal 4, yaitu:

a. Kepentingan umum

Adalah kepentingan seluruh masyarakat yang tidak boleh mendiskriminasikan siapapun, karena pada dasarnya setiap orang yang hidup mempunyai hak dan kewajiban yang sama dimata hukum.

b. Kepastian hukum

Masyarakat mempunyai kedudukan yang sama dimata hukum tanpa melihat status sosial dalam hal utamanya dalam pelayanan dan keamanan.

c. Kesamaan hak

Harus bersikap dan melayani dengan baik dan ramah dengan tidak adanya perlakuan yang berbeda

d. Keseimbangan hak dan kewajiban

Bapenda dalam memberikan pelayanan berkewajiban memberikan hak-hak mereka dengan baik.

e. Keprofesionalan

Pegawai harus memberikan pelayanan yang sama kepada masyarakat

f. Partisipatif

Kumpulan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa, atau pelayanan administrative

g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif

Pemberian layanan dan peralakuan yang sama rata tanpa pandang buku kepada msayrakat

h. Keterbukaan

Berkewajiban melakukan pelaksanaan kegiatan secara transparan sesuai dengan undang-undang

i. Akuntabilitas

Pelaksanaan pelayanan, pengolahan pengaduan masyarakat, pengolahan informasi, pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat, dan pelayanan konsultasi. Dalam memberikan pelayanan harus bisa dipertanggungjawabkan.

j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan

Samsat delivery sudah berjalan dengan baik

k. Ketepatan waktu

Dalam UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 21 untuk memperlancar kegiatan sebelumnya harus memiliki standar pelayanan meliputi dasar hukum, persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur.

l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

Dalam memberikan pelayanan publik, pegawai harus memberikan pelayanan yang cepat, memberikan kemudahan dalam bayar pajak, serta, keterjangkauan mengenai biaya

Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan kepada masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, pelayanan publik berarti pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

Dalam Sinambela (2010:6) Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada umumnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. Transparan

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti

2. Akuntabilitas

Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat

5. Kesamaan hak

Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain

6. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Menurut keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara (Menpan) Nomor 63 Tahun 2003 tentang penyelenggaraan pelayanan publik, prinsip dasar yang harus dipegang untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas adalah :

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

- a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
- b. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik
- c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayarannya

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 bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai, termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika)

8. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap 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 toilet, tempat ibadah dan lain-lain

2.2.2. Pajak

Berdasarkan UU No. 28 tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan, Pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang

pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi kemakmuran dan kesejahteraan rakyat. Pajak dikelompokkan menjadi dua yakni pajak negara dan pajak daerah. Menurut undang-undang nomor 28 tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi pasal I, 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. Salah satu contoh pajak daerah yang sangat berpotensi meningkatkan penerimaan daerah adalah PKB.

Definisi pajak yang dikemukakan para ahli. Untuk mengetahui arti pajak, Ilyas dan Burton (2013:6) dalam bukunya, mengemukakan beberapa pendapat pakar tentang definisi pajak diantaranya adalah Soemitro yang mengemukakan pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa-timbal (kontraprestasi), yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Sedangkan menurut Soemahamidjaja, pajak adalah iuran wajib berupa uang atau barang, yang dipungut oleh penguasa, berdasarkan norma-norma hukum, guna menutup biaya produksi barang-barang dan jasa-jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum. Menurut Suandy (2008:9) mendefinisikan pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada penguasa (menurut norma-norma yang ditetapkannya), tanpa adanya kontraprestasi, dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum. Menurut Bohari (2004:23-24) pajak adalah prestasi pemerintah yang terutang melalui norma-norma umum yang dapat dipaksakan, tanpa adanya kontraprestasi yang

dapat ditujukan dalam hal individual, maksudnya adalah membiayai pengeluaran pemerintah.

A. Teori Pemungutan Pajak

Landasan filosofis pemungutan pajak didasarkan atas pendekatan “*benefit approach*” atau pendekatan manfaat. Pendekatan ini merupakan dasar fundamental atas dasar filosofis, yang membenarkan negara melakukan pemungutan pajak sebagai pungutan yang dapat dipaksakan dalam arti mempunyai wewenang dalam kekuatan pemaksa. Pada dasarnya terdapat 3 sistem pemungutan pajak yang berlaku, yaitu:

1. *Official assesment system*, adalah sistem pemungutan pajak dimana jumlah pajak yang harus dilunasi atau terutang oleh wajib pajak, dihitung dan ditetapkan oleh fiskus/aparat pajak. Jadi dalam sistem ini wajib pajak bersifat pasif sedang fiskus bersifat aktif
2. *Self assesment system* adalah sistem pemungutan pajak dimana wajib pajak harus menghitung, memperhitungkan membayar dan melaporkan jumlah pajak yang terutang. Aparat pajak (fiskus) hanya bertugas melakukan penyuluhan dan pengawasan untuk mengetahui kepatuhan wajib pajak.
3. *With holding system* adalah sistem pemungutan pajak yang mana besarnya pajak terutang dihitung dan dipotong oleh pihak ketiga dimaksud disini antara lain pemberi kerja dan bendaharawan pemerintah.

B. Peranan Dan Fungsi Pajak

1. Peranan Pajak dalam Pembangunan

Pajak sangat erat hubungannya dalam pembangunan nasional baik disektor public maupun disektor swasta. Dengan uang pajak, pemerintah dapat melaksanakan pembangunan, memperlancar roda pemerintahan, menyiapkan lapangan pekerjaan serta meningkatkan kehidupan ekonomi masyarakat.

2. Fungsi Pajak

- a. Fungsi penerimaan (Budgetair) : pajak merupakan suatu alat untuk memasukan uang sebanyak – banyaknya ke kas Negara yang pada waktunya nanti akan digunakan untuk membiayai pengeluaran – pengeluaran Negara.
- b. Fungsi mengatur (Regulasi) : pajak digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan tertentu di luar bidang keuangan.

C. Syarat pemungutan pajak

Mardiasmo (2008:2), mengatakan agar pemungutan pajak tidak menimbulkan hambatan atau perlawanan, maka pemungutan pajak harus memnuhi syarat sebagai berikut :

1. Pemungutan pajak harus adil (syarat keadilan)
2. Pemungutan pajak harus berdasarkan undang-undang (syarat yuridis)
3. Tidak mengganggu perekonomian (syarat ekonomi)
4. Pemungutan pajak harus efisien (syarat finansial)
5. Sistem pemungutan pajak harus sederhana

D. Ciri – ciri pajak:

- 1) Pajak dipungut oleh Negara
- 2) Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontra prestasi individual dari pemerintah
- 3) Digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah
- 4) Dipungut disebabkan suatu keadaan, kejadian dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu pada seseorang.

E. Kendaraan bermotor dan pajak kendaraan bermotor

Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda dua atau lebih beserta gandangannya yang digunakan di semua jalan darat, dan digerakan oleh peralatan tehnik berupa motor dan atau peralatan lainnya yang berfungsi mengubah sesuatu sumber daya energi tertentu, menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang bergerak. Pajak kendaraan bermotor yang selanjutnya disingkat PKB adalah pajak atau kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor.

2.2.3. Aplikasi samsat delivery

Merupakan aplikasi pembayaran pajak kendaraan bermotor online yang bisa dilakukan dimanapun sehingga memudahkan masyarakat untuk membayar pajak. Aplikasi ini diluncurkan pada tahun 2018 dibangun atas kerjasama Ditlantsd Polda NTB dan Bappenda ntb. Aplikasi ini dilengkapi dengan beberapa fitur utama, yaitu:

1. Cek PKB, fitur ini digunakan untuk mengecek PKB. Setelah memasukan nomor polisi kendaraan bermotor, kita akan mendapatkan informasi pemilik kendaraan, dan informasi pajak kendaraan bermotor.

2. Bayar pajak, fitur ini digunakan untuk melakukan pembayaran pajak. Tampilannya sama dengan fitur cek pkb, perbedaanya adalah pada bagian bawah dilengkapi dengan pilihan metode bayar dan tombol proses. Metode bayar dapat sesuai dengan yang ada dalam aplikasi, bahkan tersedia metode cash on delivery (COD). Pada fitur ini pembayar pajak tinggal memilih lokasi dimana akan diantarkan bukti pembayarannya.
3. Antar SKPD, fitur ini menyediakan informasi petugas yang akan melayani pembayaran pajak serta status penanganan pajak yang telah dipesan.

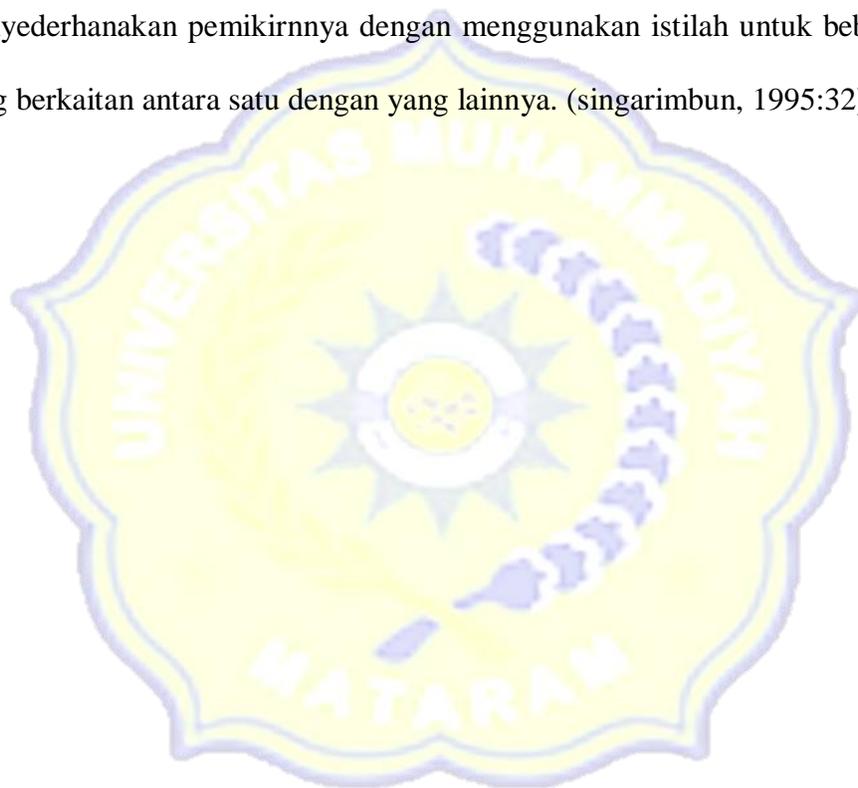
A. Mekanisme pembayaran pajak menggunakan aplikasi samsat delivery

1. Download aplikasi samsat delivery di google play store
2. Registrasi menggunakan no KTP dan no HP
3. Log in dgn pasword yang sudah terverifikasi
4. Pilih menu bayar pajak
5. Masukkan nomor polisi kendaraan
6. Pastikan identitas kendaraan sesuai
7. Pilih jenis pembayar cod atau atm
8. Pilih Menu antar skpd
9. Tentukan lokasi pengiriman
10. Petugas akan konfirmasi dan verifikasi permintaan delivery
11. Data benar. Petugas menerbitkan notis pajak dan siap diantarkan ke alamat tujuan
12. Lakukan pembayaran jika anda memilih cash on delivery (cod)
13. Petugas melakukan pengesahan dan bukti pembayaran

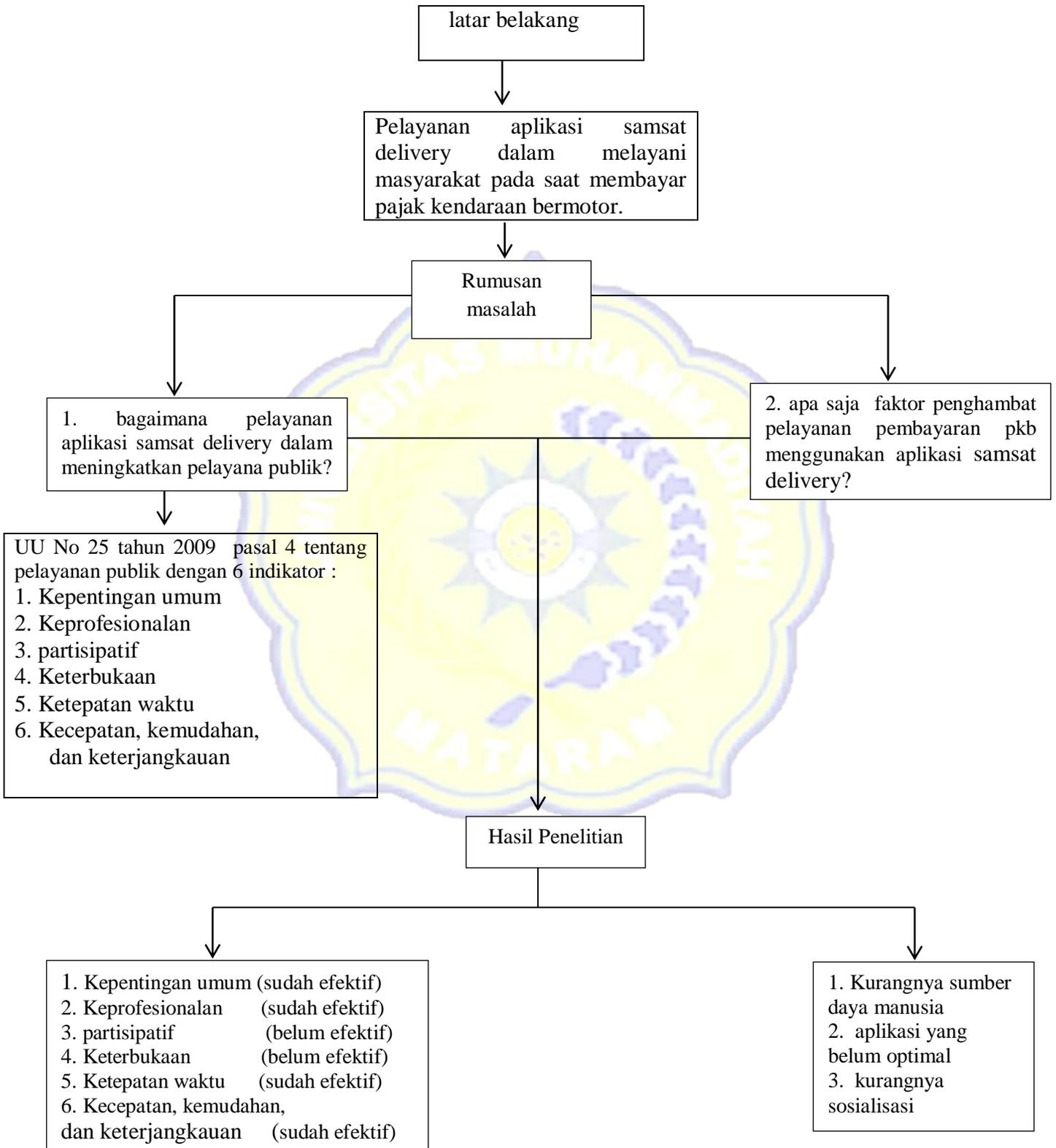
14. selesai

2.3 Kerangka Berpikir

Peneliti menggunakan istilah untuk menggambarkan secara tepat fenomena yang ditelitinya. Inilah yang disebut konsep, yakni istilah dan defenisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian, keadaan, kelompok atau individu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial. Melalui konsep, peneliti diharapkan akan dapat menyederhanakan pemikirannya dengan menggunakan istilah untuk beberapa kejadian yang berkaitan antara satu dengan yang lainnya. (singarimbun, 1995:32)



GAMBAR 2.1 Kerangka Penelitian



BAB III

METODELOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Menurut poerwandi (2005) penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan dan mengolah data yang sifatnya deskriptif, seperti transkripsi wawancara, catatan lapangan, gambar, foto, rekaman video, dan lain-lain. Pendekatan kualitatif ini bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. (Moleong, 2016)

3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam penelitian ini adapun penelitian saya pada kantor badan pengelolaan keuangan daerah (BAPPENDA) provinsi NTB, adapun waktu penelitian ini berlangsung dari bulan desember sampai bulan febuari 2021

3.3. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini artinya untuk membatasi studi kualitatif sekaligus membatasi penelitian guna memilih mana data yang relevan dan mana yang tidak relevan (Moleong, 2016). Pembatasan dalam peneliatian kualitatif ini difokuskan kepada tingkat kepentingan dari masalah yang dihadapi, yaitu : (1) untuk mengetahui pelayanan aplikasi samsat delivery dalam meningkatkan pelayanan publik; (2) mengetahui faktor penghambat pelayanan aplikasi samsat delivery, pada penelitian “Analisis Pelayanan Aplikasi Samsat

Delivery dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Bappenda Ntb” objek utamanya yaitu pelayanan aplikasi samsat delivery bagi masyarakat.

3.4. Pemilihan informasi/narasumber

Informan adalah seseorang yang benar-benar mengetahui suatu persoalan atau masalah tertentu yang darinya dapat diperoleh informasi yang jelas, tepat dan terpercaya. Menurut Hendarsoono dalam Suyanto (2005:171-172), informan penelitian meliputi tiga macam yaitu :

- a. Informan kunci (key informan) adalah mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian atau narasumber Yang mengetahui secara mendalam permasalahan yang sedang diteliti.
- b. Informan utama, yaitu mereka yang terlibat secara langsung dalam interaksi sosial yang diteliti.
- c. Informan tambahan, yaitu mereka yang dapat memberikan informasi walau tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti.

Untuk mendapatkan informasi mengenai pelaksanaan program samsat delivery di provinsi Ntb, penentuan informan atau narasumber dalam penelitian ini menggunakan tehnik *purposive sampling*, yaitu tehnik penarikan sampel yang digunakan dengan cara sengaja menunjuk langsung kepada orang yang dianggap dapat mewakili karakteristik-karakteristik populasi, sedangkan narasumber utama dalam penelitian ini yaitu mereka yang terlibat langsung dengan interaksi sosial yang diteliti. Tehnik penentuan informan utama dalam penelitian ini adalah dengan *accidental sampling*, yaitu penetapannya secara spontan tanpa pertimbangan sebelumnya.

3.5. Sumber Data dan Jenis Data

a. Data primer

data mengenai pendapat responden terhadap kualitas pelayanan samsat delivery, seperti hasil penelitian lapangan melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi mengenai pelaksanaan layanan samsat delivery di provinsi ntb

b. Data sekunder

Merupakan data yang diperoleh berupa laporan-laporan dan informasi lain dalam bentuk dokumentasi yang berasal dari kantor badan pengelolaan pendapatan daerah provinsi NTB dan literatur yang berhubungan dengan penelitian ini.

3.6. Instrumen Penelitian

Instrumen adalah alat bantu fasilitas yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, sehingga mudah diolah (Arikunto, 2006). Berikut beberapa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini :

a. Peneliti

Peneliti sendiri merupakan salah satu instrumen yang menentukan keberhasilan dari penelitian tersebut, sebagai ahli riset setiap individu, serta adanya penelitianlah ilmu pengetahuan bisa berkembang.

b. Alat perekam

Alat ini terdiri dari kamera video, atau perekam suara. Sebagai instrumen penelitian alat rekam mempermudah peneliti dalam mengumpulkan data. Misalnya, ketika wawancara, peneliti bisa mendapatkan informasi yang lebih detail melalui transkrip apabila wawancara direkam.

c. Alat tulis

Berupa pulpen dan buku untuk mencatat sesuatu yang berkaitan dengan jalannya penelitian.

d. Pedoman observasi

Yaitu dipergunakan oleh peneliti ketika mengumpulkan data melalui hasil pengamatan terhadap sesuatu yang diteliti.

e. Pedoman dokumentasi

Dipergunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data berupa foto dan dokumen-dokumen yang dibutuhkan saat melakukan penelitian.

f. Pedoman wawancara

Digunakan agar wawancara yang dilakukan tidak menyimpang dan dapat dijadikan pedoman umum wawancara yang memuat isu-isu yang berkaitan dengan tema penelitian tanpa menentukan urutan pertanyaannya, karena disesuaikan dengan situasi dan kondisi saat melakukan wawancara.

3.7. Tehnik pengumpulan data

a. Metode observasi yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara pengamatan secara langsung pada objek penelitian

b. Metode wawancara ialah tanya jawab dua orang atau lebih secara langsung untuk mendapatkan data dari tangan pertama (primer). Pelengkap tehnik pengumpulan lainnya (Usman dan Akbar, 2008:55)

c. Metode dokumentasi yaitu melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti dan dibuat

3.8. Tehnik analisa data

Menurut Bogdan dalam Moleong (2016), analisis data yaitu upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensitesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari serta memutuskan apa yang diceritakan kepada orang lain. Secara persial prosedur analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis data dari Miles dan Huberman (2009) yaitu analisis interaktif dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Pengumpulan informasi melalui wawancara terhadap *key informan* yang *compatible* terhadap penelitian kemudian obsevasi langsung ke lapangan untuk menunjang penelitian yang dilakukan agar mendapat sumber data yang diharapkan.
2. Reduksi Data yaitu proses pemilahan proses pemusatan perhatian pada penyederhanaan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan dilapangan selama penelitian tujuan diadakan transkrip data (transformasi data) untuk memilih transformasi data yang sesuai dengan masalah yang terjadi pusat penelitian lapangan.
3. Penyajian data (*data display*) yaitu kegiatan sekumpulan informasi dalam bentuk teks naratif dan tabel yang bertujuan mempertajam pemahaman penelitian terhadap informasi yang dipilih kemudian disajikan dalam table memudahkan bagi peneliti untuk melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian.

4. Menarik kesimpulan (verifikasi) yaitu mencari arti pola-pola penjelasan, konfigurasi yang mungkin, alur sebab-akibat dan proposisi. Verifikasi dalam data penelitian kualitatif ini dilakukan secara terus-menerus sepanjang proses penelitian berlangsung sejak awal memasuki lapangan dan selama proses pengumpulan data, peneliti berusaha untuk menganalisis dan mencari makna dari data yang dikumpulkan.

3.9. Uji validitas data

Moeleong (2016) membagi kriteria keabsahan data menjadi empat macam yaitu: Kreadibilitas (derajat kepercayaan), keteralihan (transferability), keberantungan (dependability), kepastian (konfermability). Dalam penelitian kualitatif ini memakai kriteria pengecekan atau uji validasi data melalui kereablis (kepercayaan) kreabilitas data yang dimaksudkan untuk membuktikan data yang berhasil dikumpulkan sesuai dengan sebenarnya Teknik yang digunakan untuk mencapai kreabilitas dalam penelitian adalah triangulasi.

Triangulasi (dalam Moleong 2016) merupakan Teknik uji validasi data yang memanfaatkan sesuatu yang lain, diluar data tersebut untu pengecekan atau pembanding terhadap data yang dikumpulkan. Teknik triangulasi yang paling banyak digunakan ialah pemeriksaan melalui sumber lainnya. Ada empat macam penggunaan sumber, metode, penyidik, dan teori. Dijelaskan lebih lanjut bahwa Teknik uji validasi data dengan sumber dapat didapat dengan cara sebagai berikut:

- a. Membandingkan data dengan hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.

- b. Membandingkan apa yang dikatakan orang didepan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi.
- c. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.
- d. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan saring seperti rakyat biasa, orang yag berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada dan pemerintah.
- e. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

Sedangkan triangulasi dengan metode seperti dijelaskan patton (dalam moleong,2016) terdapat dua triangulasi metode yaitu pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian melalui beberapa Teknik pengumpulan data yang digunakan dan pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama.