

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar masyarakat serta mewujudkan kesejahteraan umum. Dalam penyelenggaraan pemerintahan modern, pemerintah dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang baik tidak hanya menjadi indikator keberhasilan kinerja pemerintah, tetapi juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintahan. Oleh karena itu, berbagai upaya terus dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui berbagai inovasi pelayanan yang mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan pemerintah.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peranan penting dalam mendukung pembangunan daerah adalah pelayanan administrasi kendaraan bermotor melalui sistem Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap atau yang lebih dikenal dengan istilah Samsat. Samsat merupakan suatu sistem pelayanan terpadu yang melibatkan beberapa instansi pemerintah, yaitu Kepolisian Negara Republik Indonesia, pemerintah daerah melalui Badan Pendapatan Daerah, serta PT Jasa Raharja. Melalui sistem pelayanan ini, masyarakat dapat melakukan berbagai pengurusan administrasi kendaraan bermotor seperti pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik

Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), serta pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu sumber utama Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang memiliki kontribusi signifikan dalam pembiayaan pembangunan daerah. Pendapatan dari sektor pajak kendaraan bermotor digunakan untuk membiayai berbagai program pembangunan, seperti pembangunan infrastruktur jalan, peningkatan sarana transportasi, pelayanan publik, serta program pembangunan lainnya yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, optimalisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor menjadi salah satu prioritas pemerintah daerah dalam meningkatkan kemampuan keuangan daerah.

Namun dalam praktiknya, pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor seringkali menghadapi berbagai kendala, khususnya bagi masyarakat yang tinggal di daerah pedesaan atau wilayah yang jauh dari pusat kota. Jarak yang cukup jauh menuju kantor Samsat induk, keterbatasan sarana transportasi, biaya perjalanan yang harus dikeluarkan, serta waktu yang diperlukan untuk mengurus administrasi seringkali menjadi faktor penghambat bagi masyarakat untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara tepat waktu. Kondisi tersebut dapat berdampak pada rendahnya tingkat kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan kendaraan bermotor.

Untuk mengatasi berbagai permasalahan tersebut, pemerintah berupaya melakukan berbagai inovasi pelayanan publik guna mendekatkan pelayanan

kepada masyarakat. Salah satu inovasi pelayanan yang dikembangkan adalah program Samsat Desa (SAMDES). Program SAMDES merupakan salah satu bentuk pelayanan inovatif yang bertujuan untuk memberikan kemudahan akses pelayanan kepada masyarakat dengan menghadirkan layanan Samsat secara langsung di wilayah desa atau kecamatan tertentu.

Program SAMDES pada dasarnya merupakan bentuk desentralisasi pelayanan yang dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor tanpa harus datang ke kantor Samsat induk yang umumnya berada di ibu kota kabupaten atau kota. Melalui program ini, masyarakat dapat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor di lokasi pelayanan yang lebih dekat dengan tempat tinggal mereka. Dengan demikian, program SAMDES diharapkan mampu meningkatkan efisiensi waktu, mengurangi biaya transportasi masyarakat, serta meningkatkan tingkat kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Selain memberikan kemudahan akses pelayanan, keberadaan program SAMDES juga diharapkan mampu meningkatkan efektivitas pemungutan pajak kendaraan bermotor oleh pemerintah daerah. Semakin mudah masyarakat dalam mengakses layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor, maka diharapkan semakin tinggi pula tingkat kesadaran dan kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Hal ini tentu akan berdampak positif terhadap peningkatan pendapatan daerah yang dapat digunakan untuk mendukung berbagai program pembangunan daerah.

Di wilayah Kabupaten Hulu Sungai Utara, pemerintah daerah melalui Unit Pelayanan Pendapatan Daerah terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang perpajakan kendaraan bermotor. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan menghadirkan layanan SAMDES yang dikelola melalui Unit Pelayanan Pendapatan Daerah yang berada di Amuntai sebagai pusat pelayanan administrasi kendaraan bermotor di daerah tersebut. Kehadiran program SAMDES diharapkan mampu menjangkau masyarakat yang berada di berbagai kecamatan, khususnya masyarakat yang tinggal jauh dari pusat kota.

Salah satu wilayah yang menjadi bagian dari pelaksanaan program SAMDES adalah Kecamatan Haur Gading. Kecamatan ini merupakan salah satu wilayah yang memiliki jumlah kendaraan bermotor yang cukup banyak seiring dengan meningkatnya mobilitas masyarakat dalam kegiatan ekonomi maupun aktivitas sehari-hari. Kendaraan bermotor menjadi sarana transportasi yang sangat penting bagi masyarakat di wilayah tersebut, baik untuk keperluan bekerja, berdagang, maupun kegiatan sosial lainnya.

Namun, kondisi yang diharapkan tersebut belum tentu sepenuhnya sesuai dengan kenyataan dalam pelaksanaan pelayanan di lapangan. Dalam praktiknya, masih terdapat kemungkinan masyarakat yang belum memanfaatkan layanan SAMDES secara optimal. Sebagian masyarakat masih mengalami keterbatasan informasi mengenai keberadaan, jadwal, persyaratan, dan mekanisme pelayanan SAMDES. Selain itu, intensitas pelayanan yang terbatas pada waktu atau lokasi tertentu dapat menjadi kendala bagi masyarakat yang memiliki kesibukan bekerja maupun aktivitas lainnya.

Kenyataan lainnya dapat dilihat dari masih adanya masyarakat yang memilih melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui kantor Samsat induk atau bahkan menunda pembayaran pajak meskipun layanan SAMDES telah tersedia. Hal tersebut menunjukkan bahwa keberadaan fasilitas pelayanan yang lebih dekat belum secara otomatis menjamin meningkatnya partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan tersebut. Dengan demikian, terdapat kesenjangan antara kondisi yang diharapkan dengan kondisi yang terjadi, yaitu program SAMDES diharapkan mampu memberikan pelayanan yang mudah, cepat, efektif, dan menjangkau masyarakat secara luas, tetapi dalam pelaksanaannya masih terdapat berbagai kendala yang dapat memengaruhi tingkat pemanfaatan pelayanan oleh masyarakat.

Dalam pelaksanaan program SAMDES di Kecamatan Haur Gading masih terdapat berbagai tantangan yang dapat mempengaruhi efektivitas program tersebut. Beberapa permasalahan yang sering dihadapi antara lain:

1. Layanan yang disediakan belum sepenuhnya sesuai dengan kondisi geografis serta pola aktivitas masyarakat, sehingga akses terhadap pelayanan masih dirasakan sulit oleh sebagian warga desa. Selain itu, fleksibilitas layanan yang terbatas, baik dari segi jadwal maupun jenis pelayanan, menyebabkan kebutuhan masyarakat belum terpenuhi secara optimal. Dari sisi efikasi, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan masih belum maksimal akibat proses yang terkadang lambat dan adanya kendala teknis. Di sisi lain, tujuan peningkatan pendapatan daerah juga belum tercapai secara signifikan karena rendahnya kepatuhan wajib pajak.

Banyak wajib pajak yang belum melakukan pembayaran pajak tepat waktu, bahkan menunggak, yang pada akhirnya berdampak pada rendahnya penerimaan daerah, dimana realisasi pada Tahun 2025 tidak sepenuhnya tercapai hal ini terlihat dari bulan Januari dan Februari 2025 hasil realiasi menunjukkan melebihi dari capaian target yang ditentukan, akan tetapi pada bulan Maret, April, Mei dan Juni hasil realisasi drastis menurun, sedangkan bulan Juli hasil realisasi melebihi batas target, bulan Agustus, September dan Oktober menurun lagi, selanjutnya bulan November dan Desember melebihi capaian target yang ditentukan (Sumber : Capaian Target, 2025). Serta kinerja pelayanan yang belum konsisten antar petugas pelayanan yang tersedia hanya 2 orang saja. Keterbatasan jumlah petugas pelayanan dapat menyebabkan proses pelayanan menjadi lebih lambat, terutama apabila jumlah masyarakat yang datang untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan cukup banyak dalam waktu yang bersamaan. Selanjutnya fasilitas pelayanan yang dimaksud meliputi sarana dan prasarana pendukung pelayanan, seperti ruang pelayanan yang sempit dan tergabung dalam Kantor Desa Palimbang Sari, peralatan administrasi seperti printer yang sering macet, jaringan sistem informasi seperti server yang jauh dari perkotaan menyebabkan terlambatnya proses pelayanan. (Sumber: *Petugas Samdes dan Sarana Prasarana Samdes Kecamatan Haur Gading, 2026*)

2. Pelaksanaan SAMDES masih mengalami berbagai kendala teknis dan operasional. Proses pelayanan yang seharusnya cepat justru sering terhambat oleh gangguan jaringan atau sistem, sehingga mempengaruhi

waktu pelayanan. Jumlah petugas yang terbatas juga menjadi faktor penghambat, terutama ketika terjadi peningkatan jumlah masyarakat yang mengakses layanan. Selain itu, sarana dan prasarana yang belum memadai, seperti keterbatasan perangkat teknologi dan jaringan internet yang tidak stabil, semakin memperburuk efektivitas pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa efisiensi program masih belum optimal dalam mendukung kemudahan dan kecepatan layanan kepada masyarakat.

3. Program SAMDES juga menghadapi tantangan yang cukup kompleks. Rendahnya kesadaran dan partisipasi masyarakat menjadi kendala utama dalam menjaga keberlangsungan program, ditambah dengan kondisi ekonomi masyarakat yang beragam sehingga mempengaruhi kemampuan membayar pajak. Faktor geografis dan infrastruktur desa yang belum merata turut menjadi hambatan dalam pemerataan layanan. Dampak program pun belum dirasakan secara signifikan, baik terhadap peningkatan kesejahteraan masyarakat maupun pertumbuhan ekonomi daerah. Selain itu, kontribusi SAMDES terhadap pengembangan lingkungan, seperti pembangunan infrastruktur dari hasil pajak, juga belum terlihat secara nyata, sehingga efektivitas program secara keseluruhan masih perlu ditingkatkan.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Efektivitas Program Samsat Desa (SAMDES) di Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus Kecamatan Haur Gading)”**.

B. Fokus Penelitian

Fokus Penelitian di sini dimaksudkan untuk mempertegas ruang lingkup masalah yang akan dibahas, agar tidak menimbulkan terlalu luasnya penafsiran mengenai permasalahan dan pembahasan. Maka peneliti memfokuskan teori Shukree et al. dalam buku Aditya Wardhana (2024:48-51) bahwa efektivitas yaitu:

1. Relevansi
2. Efikasi
3. Efisiensi
4. Keberlanjutan
5. Dampak

C. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana Efektivitas Program Samsat Desa (SAMDES) di Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus Kecamatan Haur Gading)?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Efektivitas Program Samsat Desa (SAMDES) di Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus Kecamatan Haur Gading)?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1) Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui Efektivitas Program Samsat Desa (SAMDES) di Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus Kecamatan Haur Gading).

- b. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Efektivitas Program Samsat Desa (SAMDES) di Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus Kecamatan Haur Gading).

2) Manfaat penelitian

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, dalam hal ini disiplin ilmu Administrasi Publik khususnya yang berkaitan dengan kebijakan publik.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai masukan bagi Kantor Unit Pendapatan Daerah Amuntasi Kabupaten Hulu Sungai Utara dalam rangka Efektivitas Program Samsat Desa (SAMDES) di Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus Kecamatan Haur Gading).

