

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia sejak tahun 2009 telah memiliki peraturan perundangan-undangan tersendiri sebagai sebuah standar bagi pelayanan kepada masyarakat, maka pada tanggal 18 Juli 2009 Indonesia mengesahkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Menurut Undang-Undang tersebut, Pelayanan publik suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan salah satu wujud nyata dari fungsi negara dalam memenuhi hak dan kebutuhan dasar masyarakat. Dalam konteks pemerintahan daerah, pelayanan publik yang efektif dan efisien menjadi indikator penting dalam mengukur kinerja organisasi publik. Seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat akan pelayanan yang cepat, mudah, dan transparan, instansi pemerintah dituntut untuk melakukan inovasi dalam penyelenggaraan layanan, termasuk dalam hal pelayanan administrasi kendaraan bermotor dan pembayaran pajaknya.

Salah satu bentuk inovasi pelayanan publik yang kini mulai dikembangkan oleh berbagai Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) di Indonesia adalah pelayanan jemput antar. Layanan ini dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam proses pengurusan pajak kendaraan

bermotor, khususnya bagi mereka yang memiliki keterbatasan waktu, akses geografis, atau kondisi sosial tertentu. Dengan sistem ini, petugas dari Unit Pelaksana Teknis atau Unit Pendapatan Daerah (UPD) secara aktif mendatangi wajib pajak untuk menjemput dokumen, memproses administrasi di kantor Samsat, dan kemudian mengantarkan kembali dokumen tersebut setelah selesai diproses.

Masyarakat Indonesia wajib mendapatkan pelayanan khususnya dalam kegiatan membayar pajak. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya keluhan-keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur seperti menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang konsisten, kemudian terbatasnya fasilitas sarana dan prasarana pelayanan. Untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor maka adanya Peraturan Presiden Nomor 5 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor dalam pasal 22 ayat (1) butir d menyatakan peningkatan kualitas pelayanan kantor bersama SAMSAT dapat dilakukan dengan membentuk unit pembantu Samsat Keliling.

Kabupaten Hulu Sungai Utara, tepatnya pada Unit Pendapatan Daerah (UPD) Samsat Amuntai, inovasi layanan jemput antar telah mulai diterapkan sebagai upaya mendekatkan pelayanan kepada masyarakat serta meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Kabupaten Hulu Sungai Utara merupakan daerah dengan karakteristik geografis yang cukup kompleks, terdiri dari wilayah perkotaan dan perdesaan, dengan

beberapa kecamatan yang memiliki akses jalan dan transportasi yang terbatas. Kondisi ini menjadi tantangan tersendiri bagi masyarakat untuk datang langsung ke Kantor Samsat, sehingga kehadiran layanan jemput antar diharapkan dapat menjawab kebutuhan tersebut.

Efektivitas pelayanan jemput antar tidak hanya dapat diukur dari sisi jumlah wajib pajak yang terlayani atau target pendapatan yang tercapai, melainkan juga dari dimensi ketepatan waktu pelayanan, kepuasan masyarakat, kemudahan akses, serta keandalan dan akurasi informasi yang diberikan oleh petugas. Oleh karena itu, evaluasi terhadap efektivitas layanan ini perlu dilakukan secara komprehensif, tidak hanya berdasarkan output kuantitatif, tetapi juga dengan mempertimbangkan aspek-aspek kualitatif yang menyangkut pengalaman dan persepsi masyarakat sebagai pengguna layanan.

Keberhasilan layanan jemput antar juga berpotensi memberikan kontribusi terhadap peningkatan penerimaan daerah dari sektor pajak kendaraan bermotor, serta mendorong terciptanya budaya tertib administrasi di tengah masyarakat. Dengan demikian, pelayanan jemput antar tidak hanya berfungsi sebagai inovasi pelayanan, tetapi juga sebagai instrumen strategis dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), yang mencakup prinsip efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas.

Namun demikian, meskipun secara konsep layanan jemput antar ini terlihat ideal dan solutif, dalam praktiknya masih terdapat berbagai permasalahan yang dapat memengaruhi efektivitas implementasinya. Beberapa di antaranya adalah:

1. Rendahnya tingkat pemanfaatan layanan oleh masyarakat karena kurangnya sosialisasi, bahkan sebagian masyarakat tidak mengetahui adanya layanan tersebut, meskipun layanan ini bertujuan untuk memudahkan wajib pajak, terutama mereka yang tinggal di wilayah yang jauh dari kantor Samsat atau memiliki keterbatasan waktu, namun kenyataannya tidak semua masyarakat mengetahui bahwa layanan ini tersedia.
2. Ketidaktepatan waktu pengantaran dokumen kepada wajib pajak. Dalam sistem jemput antar, salah satu aspek penting yang menentukan kualitas pelayanan adalah kecepatan dan ketepatan waktu, karena masyarakat tentu mengharapkan proses administrasi pajak kendaraan mereka bisa selesai sesuai jadwal yang dijanjikan, masih sering ditemukan keterlambatan pengembalian dokumen, baik karena overload jumlah permintaan, kendala teknis seperti gangguan sistem, maupun karena faktor manajemen waktu petugas yang belum efektif. Ketidaktepatan waktu ini berdampak langsung pada kepercayaan masyarakat terhadap layanan, dan membuat sebagian warga lebih memilih kembali ke cara lama, yakni datang langsung ke kantor Samsat atau menggunakan jasa pihak ketiga (calo).
3. Kurangnya kejelasan informasi dari petugas komunikasi antara petugas dan pengguna layanan merupakan aspek kunci. Namun, dalam pelayanan jemput antar di Unit Pendapatan Daerah Amuntai, masih terdapat keluhan dari masyarakat terkait minimnya informasi yang disampaikan oleh petugas, baik saat menjemput dokumen maupun saat mengantarkan kembali. Banyak masyarakat yang mengaku tidak mengetahui dengan

pasti proses yang akan dilakukan, berapa lama waktu penyelesaian, apa yang harus disiapkan, dan bagaimana prosedur jika ada kekurangan berkas. Kurangnya kejelasan informasi ini menimbulkan keraguan dan kebingungan di kalangan pengguna layanan.

Berdasarkan latar belakang pada masalah di atas, peneliti tertarik untuk mengkaji dan meneliti “Efektivitas Pelayanan Samsat Jemput Antar (JAT) Pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara”.

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 yaitu Efektivitas Pelayanan Samsat Jemput Antar (JAT) Pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara. Maka peneliti memfokuskan teori Richard M. Steers (2017:53) bahwa efektivitas yaitu:

1. Pencapaian Tujuan
2. Integrasi
3. Adaptasi

C. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana Efektivitas Pelayanan Samsat Jemput Antar (JAT) Pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara?

2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Samsat Jemput Antar (JAT) Pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Adapun tujuan dan manfaat penelitian adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Samsat Jemput Antar (JAT) Pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara.
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Samsat Jemput Antar (JAT) Pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara.

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 manajemen sumber daya manusia.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai masukan bagi Kantor Unit Pendapatan Daerah Amuntasi Kabupaten Hulu Sungai Utara dalam rangka Efektivitas Pelayanan Samsat Jemput Antar (JAT) Pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara.