

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Menurut UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa **“Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik merupakan amanat Undang-Undang Dasar Tahun 1945”**. Selain itu **membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik** yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan sejalan dengan harapan dalam peningkatan pelayanan publik.

Substansi pelayanan publik juga menjadi salah satu muatan penting dan strategis dalam visi dan misi **RPJMD (Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah) Provinsi Jawa Barat Tahun 2018-2023** yaitu visi **“Terwujudnya Jawa Barat Juara Lahir Batin dengan Inovasi dan Kolaborasi”**, khususnya Misi ke-2 yaitu **“Melahirkan manusia yang berbudaya, berkualitas, bahagia dan produktif melalui peningkatan pelayanan publik yang inovatif”**.

Kata kunci peningkatan **pelayanan publik yang inovatif** bertujuan untuk menghadirkan pelayanan publik yang lebih baik, lebih mudah diakses, lebih cepat, dan lebih terarah sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Hal ini juga berlaku di bidang pendapatan daerah yang dikelola oleh Bapenda Provinsi Jawa Barat.

Peraturan Gubernur Jawa Barat No. 08 Tahun 2017 tentang Pelaksanaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat, merupakan langkah konkret untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Salah satu bentuk **pelayanan publik di bidang pajak daerah** adalah **memberikan kenyamanan dan kemudahan masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan meningkatkan transparansi dalam pengelolaan pajak daerah**.

Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Jawa Barat sebagaimana **Pergub No. 88 Tahun 2017 tentang Tupoksi Rincian Tugas dan Tata Kerja**

UPTD di Lingkungan Bapenda Jabar membentuk 34 (tiga puluh empat) Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pengelolaan Pendapatan Daerah (P3D) yang berada di 27 kabupaten/kota se-Jawa Barat. Salah satunya adalah UPTD Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah (P3DW) Kabupaten Cirebon II Ciledug. Masing-masing UPTD mempunyai tugas pokok yang sama yaitu **melaksanakan kegiatan teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang tertentu di bidang Pengelolaan Pendapatan Daerah meliputi pendataan dan penetapan, penerimaan dan penagihan.**

Dalam melaksanakan teknis operasional pengelolaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), P3DW Kabupaten Cirebon II Ciledug dipayungi oleh **Perpres No. 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor (Samsat)**. Samsat bertujuan memberikan pelayanan Registrasi dan Identifikasi (Regident) Kendaraan Bermotor, Pembayaran Pajak atas Kendaraan Bermotor (PKB), dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (SWDKLLJ) secara terintegrasi dan terkoordinasi dengan cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan informatif.

Wilayah pelayanan P3DW (Samsat) Kabupaten Cirebon II Ciledug secara administratif meliputi 17 (tujuh belas) dan 179 (seratus tujuh puluh Sembilan) desa.



Gambar 1. 1 Wilayah Pelayanan P3DW Kabupaten Cirebon II Ciledug
Sumber: UPTD P3DW Kabupaten Cirebon II Ciledug

Beberapa wilayah merupakan daerah terpencil yang cukup jauh jaraknya dari kantor P3DW seperti desa-desa yang berada di Kec. Beber dan Kec. Sedong.

UPTD P3DW (Samsat) Kabupaten Cirebon II Ciledug memiliki 5 (lima) fasilitas layanan reguler bagi masyarakat wajib pajak yang akan membayar pajak kendaraan bermotor terdiri dari 3 (tiga) titik layanan tetap (*fixed point*) dan 2 (dua) layanan bergerak (*mobile*). Fasilitas layanan UPTD P3DW (Samsat) Kabupaten Cirebon II Ciledug adalah:

1. Samsat Induk & Drive- Thru terletak di Jl. Kuningan-Losari KM 39,5 Bojongnegara.
2. Samsat Outlet Lemahabang terletak di Jl. MT. Haryono Kec. Lemahabang.
3. Samsat Masuk Desa (Samades) Losari Lor terletak di Jl. Raya Soekarno-Hatta No.110 Kec. Losari.
4. Samsat Keliling 1, pelayanan reguler mingguan ke Kec. Karangsembung, Kec. Gebang, Kec. Astanajapura, Kec. Babakan, dan Kec. Pabuaran.
5. Samsat Keliling 2, pelayanan reguler mingguan ke Kec. Gregeed, Kec. Sedong, Kec. Beber dan Kec. Waled.



Gambar 1. 2 Peta Lokasi Layanan P3DW Kabupaten Cirebon II Ciledug

Sumber: UPTD P3DW Kabupaten Cirebon II Ciledug

JADWAL LAYANAN SAMSAT CILEDUG CIREBON	
SAMSAT INDUK F.3.3 Dana Belanja Pegawai - Kec. Ciledug, Kab. Cirebon	
Senin - Jum'at	08.00 - 14.00 WIB
Sabtu	08.00 - 11.00 WIB
SAMSAT Drive Thru F.3.3 Dana Belanja Pegawai - Desa Kuningan - Lusak KM. 39.5 Kec. Ciledug	
Senin - Sabtu	08.00 - 10.00 WIB
SAMSAT Outlet F.3.3 Dana Belanja Pegawai - Jl. Lelisan MT. Haryono No. 223	
Senin - Jum'at	08.00 - 13.00 WIB
Sabtu	08.00 - 11.00 WIB
SAMADES Losari Lor F.3.3 Dana Belanja Pegawai - Jlg. Losari Lor, Cirebon	
Senin - Jum'at	08.00 - 13.00 WIB
Sabtu	08.00 - 11.00 WIB
SAMSAT Keliling I	
Senin 08.00 - 12.00 WIB	Karangsembung Depan EP Fabrik Cula Karangsembung
Selasa 08.00 - 12.00 WIB	Cebang Depan Alfamart Cebang Udik
Rabu 08.00 - 12.00 WIB	Astanajapura Depan Kantor Desa Mertapada Kulon
Kamis 08.00 - 12.00 WIB	Babakan Depan Pabrik Cula Tersana Baru Babakan
Jum'at 08.00 - 12.00 WIB	Pabuaran Depan Alfamart Sukadana (RSUD Waled)
Sabtu 08.00 - 11.00 WIB	Babakan Depan Pabrik Cula Tersana Baru Babakan
SAMSAT Keliling II	
Senin 09.00 - 12.00 WIB	Kantor Desa Durajaya - Kec. Grege
Selasa 09.00 - 12.00 WIB	Kantor Desa Sedang Kidul - Kec. Sedang
Rabu 09.00 - 12.00 WIB	Kantor Desa Sindanghayu - Kec. Beber
Kamis 09.00 - 12.00 WIB	Kantor Desa Nangela - Kec. Grege
Jum'at 09.00 - 11.00 WIB	Depan Alfamart Cebang Udik - Kec. Cebang
Sabtu 09.00 - 11.00 WIB	Depan Terminal Tipe B Ciledug

Gambar 1. 3 Jadwal Layanan P3DW Kabupaten Cirebon II Ciledug

Sumber: UPTD P3DW Kabupaten Cirebon II Ciledug

Pada bulan September 2023, teridentifikasi isu prioritas pada P3DW Kabupaten Cirebon II Ciledug terkait dengan cakupan layanan Samsat, baik yang bersifat *fixed point* maupun *mobile* yang masih dianggap belum optimal. Untuk mengatasi permasalahan ini, dilakukan inovasi dengan memperkenalkan program *Samsat On Call* (SAMSON), yang menyediakan layanan di luar jadwal reguler. Program ini memanfaatkan SOP dan perangkat layanan Samsat digital *mobile* sebagai alat pendukung untuk transaksi pembayaran PKB *on the spot*. Implementasi dari inovasi ini berlangsung mulai **Oktober 2023**. Dalam pelaksanaannya, Program ini bermitra dengan 8 (delapan) BUMDes dengan memanfaatkan metode *on call* menggunakan API (*Application Programming Interface*) Whatsapp yang diberi nama SILVI (Sistem Informasi Layanan Samsat Via Whatsapp) untuk mengoptimalkan inovasi sesuai dengan harapan.

Dengan adanya inovasi ini, berikut jumlah wajib pajak pada layanan induk non reguler melalui BUMDes secara keseluruhan mulai dari **Oktober 2023 – Januari 2025**.

Tabel 1. 1 Jumlah Wajib Pajak Layanan SAMSON Periode 2023 - Januari 2025

Sumber: UPTD P3DW Kabupaten Cirebon II Ciledug

No	Nama BUMDes	Alamat	Jumlah Wajib Pajak		
			2023	2024	Januari 2025
1	Jaya Suta	Desa Gebang Kulon, Kec. Gebang	59	115	4
2	Jaya Abadi	Desa Windu Jaya, Kec. Sedong	23	33	0
3	Munjul Berkah	Desa Munjul, Kec. Astanajapura		87	7
4	Srimanganan	Desa Panongan, Kec. Sedong		20	0
5	Makmur Sejahtera	Desa Susukan Lebak, Kec. Susukan Lebak		80	0
6	Berkah Jaya	Desa Waled Asem, Kec. Waled		59	3
7	Adipati Gelong	Desa Gumulung Lebak, Kec. Greged		97	0
8	Dewata Prima	Desa Waled Kota, Kec. Waled		27	0
Total			82	518	14

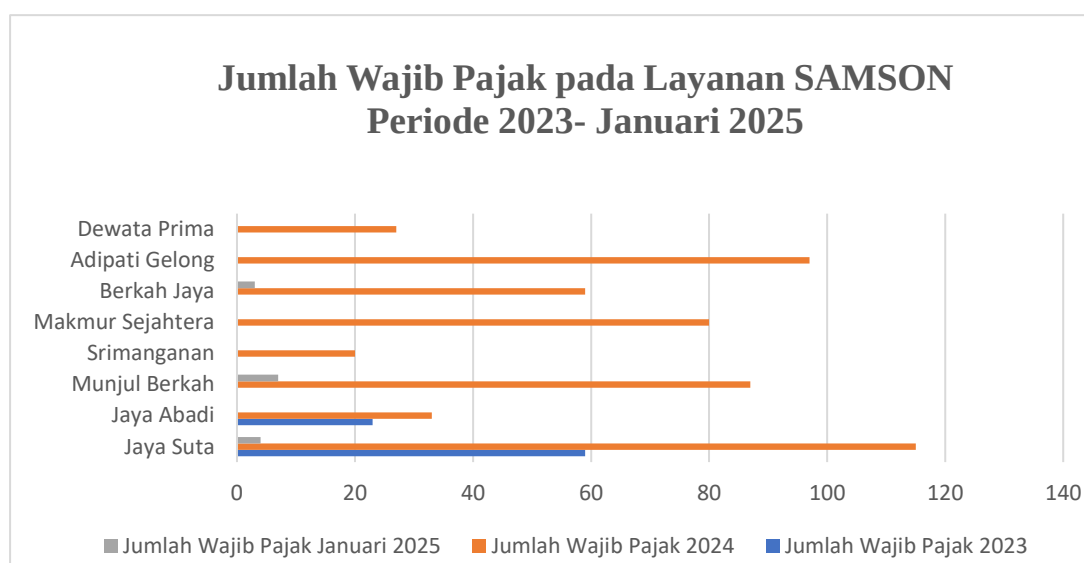


Diagram 1. 1 Jumlah Wajib Pajak pada Layanan SAMSON Periode 2023 - Januari 2025

Sumber: UPTD P3DW Kabupaten Cirebon II Ciledug

Dari data tersebut menunjukkan program layanan *non regular* Samsat *On Call* pada BUMDes Jaya Suta pada tahun 2024 menduduki yang posisi pertama artinya terjadi optimalisasi penerimaan PKB sesuai dengan yang diharapkan. Sehingga berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut penulis ingin mengajukan laporan Tugas Akhir yang berjudul **“PROSEDUR PELAKSANAAN SAMSAT *ON CALL* (SAMSON) PADA LAYANAN BADAN USAHA MILIK DESA JAYA SUTA GEBANG KULON KEC. GEBANG KAB. CIREBON”**.

1.2 Ruang Lingkup

Ruang lingkup penulisan Tugas Akhir ini dimaksudkan untuk mempermudah penulis dalam membahas pokok-pokok bahasan secara jelas, disusun secara lengkap dan sistematis agar tidak menyimpang dari permasalahan yang akan dibahas. Oleh karena itu dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis lebih memfokuskan berdasarkan judul dan latar belakang. Ruang lingkup pembahasannya meliputi:

1. **Definisi SAMSON:** Menjelaskan konsep dan makna dari SAMSON
2. **Sejarah Perkembangan SAMSON:** Menguraikan latar belakang dan evolusi SAMSON dari awal kemunculannya.
3. **Proses Bisnis SAMSON:** Mengidentifikasi dan menjelaskan alur kerja yang terlibat dalam implementasi SAMSON.
4. **Prosedur Pelaksanaan SAMSON pada BUMDes Jaya Suta Gebang Kulon Kec. Gebang Kab. Cirebon:** Menggambarkan langkah- langkah pelaksanaan SAMSON dalam konteks BUMDes Jaya Suta.
5. **Perbandingan Hasil Teoritis dan Observasi Lapangan:** Menjabarkan evaluasi kesesuaian teori dengan data lapangan.

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penulisan

1.3.1 Tujuan Penulisan

1. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai inovasi pelayanan SAMSON yang dimiliki UPTD Samsat.
2. Untuk meningkatkan pemahaman akademis dan praktis tentang efektivitas layanan SAMSON dalam memecahkan isu prioritas UPTD Samsat.
3. Mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat layanan SAMSON pada BUMDes Jaya Suta.
4. Mengevaluasi tingkat kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan SAMSON pada BUMDes Jaya Suta.
5. Mengidentifikasi potensi pengembangan layanan SAMSON ke wilayah lain.

1.3.2 Kegunaan Penulisan

1. Bagi Praktisi Kantor P3DW Kabupaten Cirebon II Ciledug

- a. Dapat memberikan pemahaman mengenai inovasi layanan SAMSON yang telah dilakukan.
- b. Sebagai bahan masukan dan evaluasi dalam pelaksanaan SAMSON yang telah berlangsung 1 tahun.

2. Bagi Mahasiswa D3 Administrasi Pajak

- a. Untuk menambah ilmu serta wawasan penulis, mengenai inovasi internal layanan SAMSON
- b. Sebagai pengalaman penulis untuk berbagai pemikiran tentang bahan evaluasi apa yang dilakukan untuk kedepannya.
- c. Untuk memenuhi syarat kelulusan bagi mahasiswa Program Administrasi Pajak Universitas Diponegoro.

3. Bagi Akademisi

- a. Hasil Tugas Akhir ini dapat dijadikan sebagai bahan tambahan materi ataupun referensi dalam pembelajaran bagi pihak yang membutuhkan pembahasan materi dan Tugas Akhir.
- b. Untuk menjembatani dan menjalin hubungan baik antara pihak instansi Lembaga, baik secara akademik maupun yang bersifat organisasi.

1.4 Cara Pengumpulan Data

Terdapat dua cara menentukan pengumpulan data yaitu berdasarkan metode pengumpulan data dan berdasarkan jenis data.

1.4.1 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan di dalam penyusunan Tugas Akhir. Metode pengumpulan ini dilakukan dengan cara:

1. Metode Observasi

Menurut **Keraf (2001,162)** Metode Observasi adalah suatu pengamatan langsung kepada suatu objek yang akan diteliti. Dengan menggunakan metode ini penulis:

- Dapat memperoleh data mengenai prosedur pelayanan SAMSON, seperti persyaratan yang harus dipenuhi oleh wajib pajak, alur registrasi, pembayaran hingga penerimaan STNK.
- Dapat mengidentifikasi hambatan yang terjadi selama pelaksanaan layanan SAMSON pada BUMDes Jaya Suta.
- Dapat mengidentifikasi efektivitas pelayanan terhadap waktu yang diperlukan untuk setiap tahapan pelayanan dan kemudahan akses bagi wajib pajak.

2. Metode Wawancara

Menurut **Keraf (2001,161)** Metode Wawancara adalah suatu cara untuk mengumpulkan data dengan mengajukan pertanyaan langsung kepada seorang informan atau seorang autoritas. Dengan menggunakan metode ini penulis:

- Dapat melakukan wawancara terkait proses dan alur bisnis layanan SAMSON.
- Dapat melakukan wawancara terkait efektivitas pelayanan SAMSON.
- Dapat melakukan wawancara dengan wajib pajak mengenai pemahaman terhadap prosedur layanan SAMSON.
- Dapat melakukan wawancar mengenai hambatan yang dihadapi selama pelaksanaan pelayanan SAMSON pada BUMDes Jaya Suta.

3. Metode Studi Pustaka

Menurut **Keraf (2001, 166)** Studi Pustaka adalah metode pengumpulan data dengan cara membaca atau memanfaatkan buku-buku untuk memperoleh kesimpulan dari para ahli dengan mendapatkan sebagai metode untuk merumuskan suatu pendapatan baru yang berikutnya lebih menekankan pengutipan-pengutipan untuk memperkuat uraian tersebut. Dengan metode ini penulis menggunakan sumber informasi yang berasal dari:

- Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

- Peraturan Presiden Nomor 05 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Samsat.
- Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 08 Tahun 2017 Tentang Pelaksanaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintahan Daerah Provinsi Jawa Barat.
- Peraturan Gubernur Nomor 88 Tahun 2017 Tentang Tupoksi UPTD di Lingkungan Bapenda Jawa Barat.
- RPJMD Provinsi Jawa Barat Tahun 2018-2023.

1.5 Jenis Data

1.5.1 Data Primer

Menurut Dajan (1986,19) Data Primer adalah “Data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh organisasi yang menerbitkannya”. Data primer ini didapat oleh penulis dari hasil wawancara langsung kepada Kepala Seksi Pendapatan dan Penetapan, sehingga penulis nantinya dapat memperoleh data sesuai dengan kebutuhannya, data tersebut diantaranya:

- Data penerimaan PKB periode 2023 – Januari 2025.
- Data kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan SAMSON.

1.5.2 Data Sekunder

Menurut Dajan (1986,19) Data Sekunder adalah “Data yang diterbitkan oleh organisasi yang bukan merupakan pengolahannya”. Data ini diperoleh dari dokumen kepemilikan kantor yang berhubungan dengan pelayanan inovasi SAMSON, data tersebut diantaranya:

- Dokumen resmi RPJMD provinsi Jawa Barat Tahun 2018-23, SOP Pelayanan SAMSON.
- Laporan statistik mengenai jumlah pembayaran pajak melalui pelayanan SAMSON.
- Profil P3DW Kabupaten II Cirebon Ciledug, struktur organisasi, visi, misi, dan tujuan pelayanan SAMSON.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika adalah kerangka atau susunan isi suatu tulisan yang dirancang secara terstruktur dengan logis untuk memudahkan pembaca memahami isi dari penulisan.

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai latar belakang, ruang lingkup penulisan, tujuan penulisan, cara pengumpulan data dan sistematika penulisan.

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini berisi tentang sejarah singkat kantor UPTD Wilayah Kabupaten Cirebon II Ciledug, Visi Misi dan logo instansi, Struktur Organisasi, dan aspek Pelaksanaan Tugas Pokok dan Fungsi pegawai dari UPTD Wilayah Kabupaten Cirebon II Ciledug.

BAB III PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan konsep dan makna dari SAMSON itu sendiri, lalu menjelaskan sejarah singkat latar belakang SAMSON, Mengenal proses alur kerja yang terlibat dalam implementasi SAMSON menggambarkan langkah-langkah pelaksanaan SAMSON pada BUMDes Jaya Suta Gebang Kulon Kec. Gebang Kab. Cirebon. Serta menjabarkan evaluasi kesesuaian teori dengan data lapangan.

BAB IV PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran dari tinjauan teori serta praktik yang telah dilakukan oleh penulis mengenai prosedur pelaksanaan SAMSON pada BUMDes Jaya Suta Gebang Kulon Kec. Gebang Kab. Cirebon