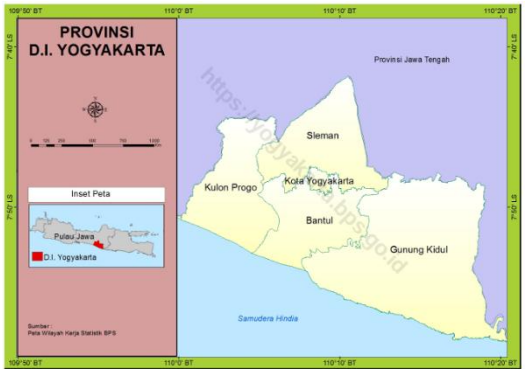
BAB II
GAMBARAN UMUM

2.1. Gambaran Umum Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta

Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang terletak di bagian selatan Pulau Jawa dengan ibu kota provinsinya adalah Kota Yogyakarta. Secara geografis, provinsi ini berada di antara 7°15'-8°15' Lintang Selatan dan 110°5'-110°50' Bujur Timur. Daerah Istimewa Yogyakarta berbatasan langsung di sebelah utara dengan Provinsi Jawa Tengah, di sebelah timur juga dengan Provinsi Jawa Tengah, di sebelah barat dengan Samudera Hindia, serta di sebelah selatan dengan Samudera Hindia. Luas wilayah provinsi ini sekitar 3.185,80 km² yang terdiri dari satu kota dan empat kabupaten. Meskipun wilayahnya relatif kecil, Daerah Istimewa Yogyakarta memiliki status istimewa karena sejarah dan perannya yang penting dalam perjuangan kemerdekaan Indonesia (Sugiasih, 2023).



Gambar 2.1. Peta Wilayah Provinsi

Sumber: BPS DIY, 2024

Secara administratif, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta terbagi menjadi 4 kabupaten dan 1 kota dengan membawahi 78 kecamatan. Dari jumlah tersebut, terdapat 392 desa dan 46 kelurahan yang tersebar di seluruh wilayah provinsi. Jumlah desa di Daerah Istimewa Yogyakarta relatif lebih sedikit dibandingkan provinsi lain di Pulau Jawa, mengingat luas wilayahnya yang tidak terlalu besar. Kepadatan penduduk di provinsi ini terbilang cukup tinggi, dengan jumlah penduduk laki-laki sebanyak 1.823.553 jiwa dan penduduk perempuan sebanyak 1.904.666 jiwa. Total jumlah penduduk yang menempati Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta yaitu sebanyak 3.728.219 jiwa.

Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta memiliki kedudukan yang unik di Indonesia karena memperoleh status keistimewaan berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2012 tentang Keistimewaan DIY. Status ini merupakan bentuk penghargaan negara terhadap peran penting Kasultanan Yogyakarta dan Kadipaten Pakualaman dalam perjuangan kemerdekaan Indonesia. Keistimewaan tersebut memberikan kewenangan tambahan kepada Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta dalam hal pengisian jabatan gubernur dan wakil gubernur, kelembagaan pemerintahan, kebudayaan, pertanahan, dan tata ruang. Dengan adanya ketentuan tersebut, kepemimpinan daerah tetap melekat pada Sultan Yogyakarta sebagai gubernur dan Adipati Pakualaman sebagai wakil gubernur. Keistimewaan ini tidak hanya memperkuat identitas budaya masyarakat Yogyakarta, tetapi juga menjadi dasar hukum untuk

merumuskan kebijakan yang berakar pada kearifan lokal, sekaligus sejalan dengan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia.

2.2. Gambaran Umum Kabupaten Sleman

Kabupaten Sleman memiliki posisi strategis di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) karena menjadi bagian dari wilayah penyangga urban "Kartamantul" bersama Kota Yogyakarta dan Kabupaten Bantul, sehingga berperan penting dalam mobilitas dan pelayanan publik di wilayah DIY. Luas wilayahnya mencapai sekitar 574,82 km², atau sekitar 18% dari total luas DIY (Pemerintah Kabupaten Sleman, 2025). Berdasarkan estimasi per pertengahan 2023, jumlah penduduk Sleman mencapai sekitar 1.157.292 jiwa, menjadikannya kabupaten dengan populasi terbanyak di DIY dengan kepadatan penduduk mendekati 2000 jiwa/km² (BPS, 2024). Tidak hanya padat penduduk, transportasi motorisasi di Sleman juga sangat tinggi: pada April 2025 tercatat lebih dari 1,17 juta unit kendaraan bermotor terdaftar, termasuk sekitar 990 000 sepeda motor dan 152 000 mobil penumpang (Databoks, 2025). Kombinasi antara lokasi yang terintegrasi dalam lingkup urban, demografi padat, dan volume kendaraan yang besar menjadikan Sleman sebagai wilayah dengan dinamika mobilitas tinggi serta tantangan tersendiri dalam pengelolaan pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan daerah.

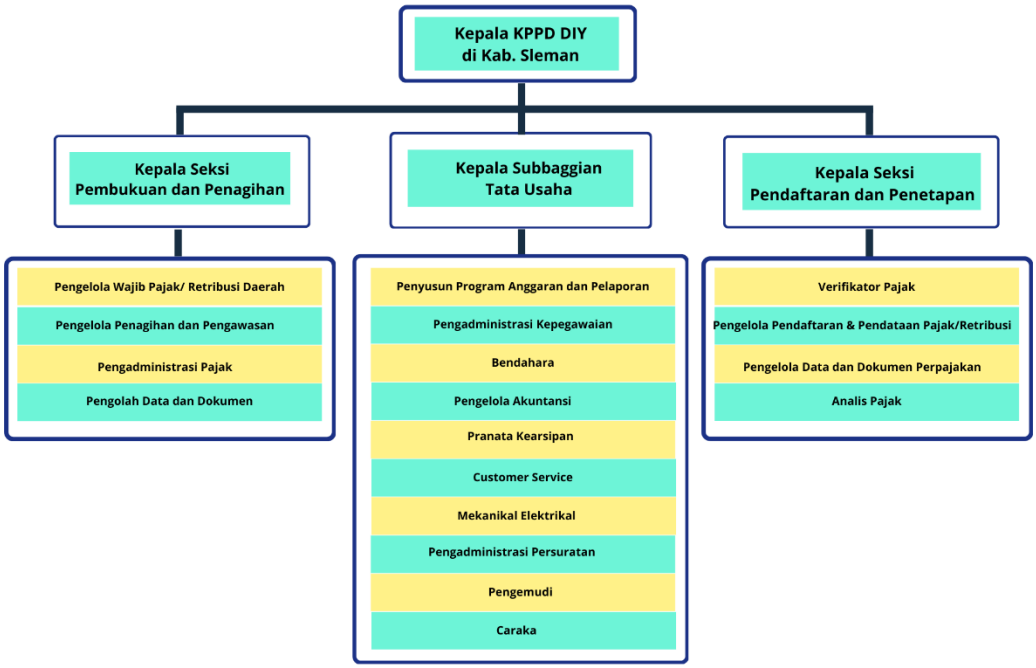
Pada tahun 2024, Pemerintah Kabupaten Sleman mencatat peningkatan signifikan dalam pendapatan asli daerah (PAD) dari sektor pajak kendaraan

bermotor melalui penerapan kebijakan opsen baru yang diproyeksikan mencapai Rp200 miliar per tahun. Jumlah tersebut lebih tinggi dibandingkan sekitar Rp150 miliar ketika masih menggunakan skema bagi hasil dengan Pemerintah Provinsi (Harian Jogja, 2024). Namun, di sisi lain, data dari Ombudsman RI Perwakilan DIY mencatat bahwa pada tahun 2023, Kabupaten Sleman menempati posisi tertinggi dalam jumlah pengaduan masyarakat dibandingkan pemerintah daerah lainnya di DIY (Ombudsman RI, 2024). Situasi ini menunjukkan bahwa Kabupaten Sleman tidak hanya memberikan kontribusi besar dalam aspek fiskal, tetapi juga menghadapi tantangan serius terkait kualitas pelayanan publik. Kondisi tersebut menjadikan Kabupaten Sleman menarik untuk diteliti dalam konteks penerapan prinsip-prinsip *good governance* di tingkat daerah.

2.3. Profil SAMSAT Kabupaten Sleman

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) di Indonesia pertama kali dikenalkan melalui uji coba di DKI Jakarta pada periode 1974-1976, lalu diterapkan secara nasional melalui Instruksi Bersama tiga menteri (Menhankam, Menkeu, dan Mendagri) tahun 1976 sebagai bentuk integrasi pelayanan administrasi kendaraan bermotor secara terpadu (MIN.CO.ID, 2022). Khusus di Kabupaten Sleman, Samsat atau yang dikenal sebagai Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD) berdiri berdasarkan Peraturan Daerah DIY Nomor 3 Tahun 2015 dan dijabarkan lebih lanjut melalui Peraturan Gubernur

DIY Nomor 100 Tahun 2018, yang menjadi landasan legal penyusunan struktur organisasi, tugas, dan fungsi resmi KPPD Sleman (SAMSAT Sleman, 2025). Visi KPPD Sleman adalah *"Tercapainya Pelayanan yang Optimal untuk Kepuasan Masyarakat"*, dengan empat poin misi utama: peningkatan kinerja pegawai, peningkatan mutu layanan untuk pendapatan daerah, pengembangan kompetensi SDM, serta pelayanan maksimal bagi pelanggan internal dan eksternal (SAMSAT Sleman, 2025). Secara kelembagaan, Samsat Sleman dikelola oleh KPPD DIY di Kabupaten Sleman dengan struktur yang mencakup bidang-bidang teknis pajak dan administrasi kendaraan, disertai unit layanan inovatif seperti pelayanan malam (Night Drive-Thru) dan digitalisasi layanan publik (SAMSAT Sleman, 2025). Tugas pokok institusi ini meliputi pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), retribusi lainnya, penyusunan rencana kerja, pendataan, penetapan, pelaporan, penagihan, serta penyediaan bahan kebijakan dalam penyelesaian sengketa sesuai dengan regulasi yang berlaku (SAMSAT Sleman, 2025).



Gambar 2.2. Struktur Organisasi KPPD (SAMSAT) Kabupaten Sleman

Sumber : Website Samsat Sleman

2.4. Program, Layanan, dan Inovasi SAMSAT Sleman

SAMSAT Sleman menyelenggarakan berbagai layanan, program, dan inovasi untuk membantu masyarakat memenuhi kewajiban pajak kendaraan bermotor. Layanan yang diberikan terus disesuaikan dengan kebutuhan pengguna. Pembaruan sistem dan mekanisme pelayanan dilakukan secara berkala. Tujuannya agar masyarakat lebih mudah mengakses layanan yang

disediakan. Upaya tersebut juga diarahkan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses pelayanan (SAMSAT Sleman, 2024).

2.4.1. Layanan SAMSAT Sleman

2.4.1.1. Layanan Administrasi Utama

SAMSAT Sleman menyelenggarakan layanan administrasi utama yang berkaitan langsung dengan pengelolaan pajak dan legalitas kendaraan bermotor. Jenis layanan yang tersedia meliputi (SAMSAT Sleman, 2024):

1. Pajak Tahunan
2. Pajak 5 Tahunan
3. Balik Nama Kendaraan Baru
4. Balik Nama Kendaraan Bekas
5. STNK Hilang
6. Mutasi Keluar
7. Mutasi Masuk
8. Rubah Bentuk Ganti Warna

2.4.1.2. Layanan dengan Jam Operasional Fleksibel

Untuk menjangkau wajib pajak dengan aktivitas padat, SAMSAT Sleman menyediakan layanan dengan jam operasional yang lebih fleksibel, antara lain (SAMSAT Sleman, 2024):

1. Layanan langsung di kantor pada jam kerja reguler
2. Drive Thru untuk pembayaran pajak tahunan

3. Night Drive Thru yang beroperasi pada sore hingga malam hari pada hari kerja tertentu
4. Layanan Samsat Keliling di titik-titik tertentu di wilayah Sleman

2.4.2. Program Pelayanan SAMSAT Sleman

Program pelayanan di SAMSAT Sleman bertujuan mempermudah proses administrasi bagi wajib pajak. Petugas merancang program ini agar masyarakat tidak selalu harus datang langsung ke kantor. Program tersebut juga membantu menjangkau kelompok masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu atau mobilitas. Beberapa program menyasar instansi, komunitas, maupun pelaku usaha yang membutuhkan layanan kolektif. Melalui program ini, proses pengurusan pajak menjadi lebih terstruktur dan mudah diikuti (Putri & Mubarak, 2025).

2.4.2.1. Program JEJAKA (Jemput Pajak Anda)

Program JEJAKA (Jemput Pajak Anda) menjadi salah satu layanan yang memberi kemudahan bagi wajib pajak. Program ini memungkinkan masyarakat membayar pajak tahunan secara kolektif tanpa harus datang ke kantor SAMSAT. Petugas lapangan akan mendatangi lokasi yang telah disepakati bersama. Mekanisme ini membantu masyarakat menghemat waktu dan mengurangi antrean di loket. Banyak kelompok atau instansi memanfaatkan program ini karena prosesnya lebih praktis dan efisien (KPPD Sleman, 2023).

2.4.2.2. Program SI JELITA (Sistem Jemput Lima Tahunan)

Program SI JELITA (Sistem Jemput Lima Tahunan) memberikan kemudahan bagi masyarakat yang perlu mengurus pengesahan lima tahunan kendaraan bermotor. Program ini memungkinkan proses pelayanan dilakukan secara kolektif di lokasi yang sudah ditentukan. Banyak instansi, komunitas, dan pelaku usaha transportasi memilih layanan ini karena menghemat waktu. Petugas datang langsung ke lokasi pemohon untuk melakukan pemeriksaan dan administrasi. Mekanisme tersebut membantu masyarakat yang memiliki aktivitas padat agar tetap dapat memenuhi kewajiban kendaraannya tanpa datang ke kantor SAMSAT (KPPD Sleman, 2023).

2.4.2.3. Program Pojok Simpatik

Pojok Simpatik merupakan program yang memberi ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan pendapat secara langsung. Program ini menyediakan tempat khusus agar masyarakat dapat menyampaikan masukan, saran, atau pengaduan dengan cara yang lebih terstruktur. Petugas menerima setiap penyampaian informasi dan berusaha memahami masalah yang dialami masyarakat. Mekanisme ini membantu proses komunikasi antara masyarakat dan penyelenggara layanan. Banyak pengguna layanan merasa terbantu karena dapat menyampaikan pengalaman mereka secara terbuka (KPPD Sleman, 2023).

2.4.2.4 Program Bebas Denda Pajak

Program bebas denda pajak merupakan kebijakan yang diterapkan pada periode tertentu oleh pemerintah daerah. Program ini memberi kesempatan bagi masyarakat untuk membayar pajak kendaraan tahunan tanpa tambahan denda administratif. Banyak wajib pajak memanfaatkan program ini karena membantu meringankan beban finansial. Kebijakan ini juga mendorong masyarakat yang sebelumnya menunda pembayaran untuk segera memperbarui status pajak kendaraannya. Program bebas denda menjadi salah satu upaya yang mendukung peningkatan kepatuhan pajak di wilayah Sleman (SAMSAT Sleman, 2024).

2.4.3. Inovasi Pelayanan Berbasis Teknologi

2.4.3.1. Aplikasi dan Sistem Digital

Beberapa inovasi digital yang digunakan dalam pelayanan SAMSAT Sleman antara lain:

1. Aplikasi SIGNAL (Samsat Digital Nasional) untuk pendaftaran, pembayaran pajak kendaraan, dan pengesahan secara digital (Korlantas Polri, 2024).
2. Layanan pembayaran pajak melalui mobile banking, GoTagihan, dan marketplace tertentu.
3. Aplikasi Cek Pajak DIY, Cek NJKB DIY, dan Lapor KBM sebagai sarana pengecekan besar tagihan, nilai jual kendaraan, serta pelaporan

atau pemblokiran kendaraan yang sudah tidak dimiliki (KPPD Sleman, 2024).

2.4.3.2. Sistem Pengingat INFOSAKU

Program INFOSAKU merupakan inovasi yang membantu masyarakat mengingat jadwal jatuh tempo pajak kendaraan. Sistem ini mengirimkan pesan otomatis melalui WhatsApp kepada wajib pajak sebelum masa pembayaran berakhir. Banyak pengguna merasa terbantu karena notifikasi tersebut mencegah mereka lupa atau terlambat membayar pajak. Fitur ini juga membantu mengurangi risiko denda akibat keterlambatan. INFOSAKU menjadi salah satu bentuk komunikasi layanan yang lebih cepat dan mudah dijangkau oleh masyarakat (KPPD Sleman, 2024).

2.4.3.3. Inovasi Informasi Publik

SAMSAT Sleman juga memanfaatkan media informasi publik seperti (SAMSAT Sleman, 2024) :

1. Website resmi untuk penyampaian informasi layanan, jadwal, dan kebijakan terbaru
2. Media sosial sebagai sarana sosialisasi dan edukasi pajak
3. Penyediaan informasi layanan melalui aplikasi pengecekan pajak dan kanal digital resmi yang dikelola SAMSAT Sleman.