

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manusia dalam kehidupannya membutuhkan beragam keperluan. Terdapat kebutuhan pokok atau primer yang merupakan kebutuhan dasar dan fundamental bagi setiap orang, seperti sandang, pangan, dan papan. Meskipun demikian, selain kebutuhan primer, manusia juga memerlukan kebutuhan sekunder dan tersier. Kebutuhan sekunder adalah kebutuhan pendukung untuk mendapatkan kenyamanan, seperti kipas angin, meja, kursi, dan lain-lain. Sementara kebutuhan tersier adalah kebutuhan pelengkap lainnya yang kerap dikategorikan sebagai barang mewah, seperti alat transportasi. Di luar meningkatnya kebutuhan primer dan sekunder, kebutuhan transportasi sebagai kebutuhan tersier di Indonesia juga mengalami peningkatan. Khususnya transportasi kendaraan bermotor yang jumlahnya terus bertambah.

Kendaraan bermotor didefinisikan sebagai kendaraan yang digerakkan oleh mesin dan peralatan teknik di dalamnya, biasanya dipakai untuk mengangkut orang atau barang di jalan raya, selain kendaraan yang berjalan di atas rel. Dengan kata lain, kendaraan bermotor mencakup semua jenis kendaraan bertenaga mesin yang beroperasi di jalan umum dengan tujuan memindahkan manusia atau barang. Kendaraan bermotor menjadi salah satu sarana transportasi penting yang sangat mendukung berbagai aktivitas sehari-hari.¹ Hal ini terlihat dari makin

¹ Guntur, Muhammad. 2015. Studi Perilaku Pengendara Sepeda Motor di Kota Makassar. *Skripsi*. Makassar: Jurusan Sipil Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin.

meningkatnya jumlah kendaraan bermotor di hampir seluruh wilayah Indonesia. Berikut adalah data statistik jumlah kendaraan bermotor di Indonesia.

Tabel 1.1

**Jumlah Kendaraan Bermotor di Indonesia Berdasarkan Jenis Kendaraan
Tahun 2020-2022**

Jenis Kendaraan	Tahun 2020 (unit)	Tahun 2021 (unit)	Tahun 2022 (unit)
Mobil Penumpang	15.797.746	16.413.348	17.175.632
Mobil Bis	233.261	237.566	241.215
Mobil Barang	5.083.405	5.299.361	5.528.669
Sepeda Motor	115.023.039	120.042.298	125.267.349
Jumlah	136.137.451	141.992.573	148.212.865

Sumber: Badan Pusat Statistik, diolah oleh peneliti (2024)

Berdasarkan tabel tersebut, terlihat bahwa jumlah kendaraan bermotor di Indonesia terus mengalami peningkatan dari tahun 2020 hingga 2022, baik itu mobil penumpang, mobil bis, mobil barang, ataupun sepeda motor. Untuk mobil penumpang, rata-rata terjadi kenaikan sekitar 1 juta unit setiap tahunnya. Mobil bis mengalami pertambahan sekitar 4.000 unit per tahun. Mobil barang atau truk bertambah rata-rata 200 ribu unit setiap tahunnya. Adapun kenaikan paling stabil dan tinggi dialami oleh sepeda motor yakni 5 juta unit setiap tahun. Hal ini membuktikan tingginya kebutuhan transportasi masyarakat Indonesia yang terus bertambah tiap tahunnya dan berdampak pada peningkatan jumlah kendaraan bermotor hampir di seluruh wilayah. Berikut adalah data lebih lengkap mengenai pertumbuhan kendaraan bermotor setiap provinsi.

Tabel 1.2
Jumlah Kendaraan Bermotor di Indonesia Berdasarkan Provinsi Tahun
2020-2022

No.	Provinsi	Tahun 2020 (unit)	Tahun 2021 (unit)	Tahun 2022 (unit)
1.	Aceh	2.205.305	2.322.325	2.445.237
2.	Sumatera Utara	6.746.979	7.041.791	7.354.849
3.	Sumatera Barat	2.421.828	2.540.726	2.666.233
4.	Riau	3.784.031	3.993.748	4.216.014
5.	Jambi	2.318.983	2.441.636	2.571.025
6.	Sumatera Selatan	3.691.852	3.851.524	4.021.655
7.	Bengkulu	1.037.047	1.083.123	1.131.644
8.	Lampung	3.679.741	3.798.383	3.924.081
9.	Kepulauan Bangka Belitung	1.048.188	1.099.327	1.153.125
10.	Kepulauan Riau	1.016.818	1.068.932	1.124.507
11.	DKI Jakarta	20.221.821	21.005.527	21.856.081
12.	Jawa Barat	16.107.497	16.848.540	17.633.513
13.	Jawa Tengah	8.099.368	18.828.974	19.595.936
14.	DI Yogyakarta	2.910.802	3.007.129	3.108.965
15.	Jawa Timur	21.001.528	22.774.560	23.591.769
16.	Banten	2.547.902	2.704.601	2.870.379

17.	Bali	4.419.493	4.493.144	4.571.135
18.	Nusa Tenggara Barat	1.831.568	1.917.534	2.007.459
19.	Nusa Tenggara Timur	903.382	953.798	1.006.535
20.	Kalimantan Barat	2.581.368	2.734.990	2.896.949
21.	Kalimantan Tengah	1.382.115	1.468.055	1.558.861
22.	Kalimantan Selatan	2.630.515	2.752.091	2.880.599
23.	Kalimantan Timur	3.061.586	3.191.941	3.330.398
24.	Kalimantan Utara	149.170	166.268	184.295
25.	Sulawesi Utara	929.382	992.139	1.059.057
26.	Sulawesi Tengah	1.156.168	1.231.203	1.310.420
27.	Sulawesi Selatan	4.206.134	4.433.027	4.674.462
28.	Sulawesi Tenggara	914.779	981.292	1.051.868
29.	Gorontalo	428.051	459.799	493.227
30.	Sulawesi Barat	342.346	368.099	395.302
31.	Maluku	304.476	325.243	347.035
32.	Maluku Utara	275.182	300.820	327.718
33.	Papua Barat	338.832	356.738	375.565
34.	Papua	443.498	459.805	476.967
Jumlah		136.137.735	141.996.832	148.212.865

Sumber: Badan Pusat Statistik, diolah oleh peneliti (2023)

Berdasarkan data pada tabel, terlihat bahwa jumlah kendaraan bermotor di Indonesia terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2020, total kendaraan bermotor tercatat 136,1 juta unit. Angka ini meningkat menjadi 142 juta

unit di tahun 2021 dan 148,2 juta unit di tahun 2022. Provinsi dengan jumlah kendaraan bermotor terbanyak adalah Jawa Timur dengan total 23,6 juta unit pada tahun 2022. Jawa Timur mengalami kenaikan rata-rata sebesar 17% per tahun. Jakarta dan Jawa Barat berada di posisi kedua dan ketiga dengan masing-masing memiliki 21,9 juta dan 17,6 juta unit kendaraan bermotor. Sementara Kalimantan Utara mencatat persentase kenaikan tertinggi yaitu 23,6% per tahun dalam kurun 2020-2022 meskipun secara total masih rendah. Diikuti oleh Jawa Timur dan Kalimantan Tengah dengan kenaikan rata-rata 17% per tahun.

Sumatera Barat merupakan salah satu provinsi di Pulau Sumatera yang memiliki jumlah kendaraan bermotor cukup tinggi. Tercatat bahwa pada tahun 2020, jumlah kendaraan bermotor di Sumatera Barat mencapai 2.421.828 unit. Angka tersebut menempatkan Sumatera Barat di peringkat kelima provinsi dengan kendaraan bermotor terbanyak di Pulau Sumatera, setelah Sumatera Utara, Sumatera Selatan, Riau, dan Lampung.

Pada tahun 2021, jumlah kendaraan bermotor di Sumatera Barat mengalami peningkatan sebesar 5% menjadi 2.540.726 unit. Kemudian di tahun 2022, kendaraan bermotor di provinsi ini kembali bertambah sekitar 5% lagi menjadi 2.666.233 unit. Dari data tersebut, terlihat bahwa laju pertumbuhan kendaraan bermotor di Sumatera Barat cukup stabil pada kisaran 5% per tahunnya.

Secara keseluruhan dalam kurun waktu 2020-2022, telah terjadi penambahan kendaraan bermotor sebanyak 244.405 unit di Sumatera Barat. Capaian ini menempatkan Sumatera Barat pada posisi provinsi dengan

pertumbuhan kendaraan bermotor terbesar kelima di Pulau Sumatera selama periode tersebut.

Peningkatan jumlah kendaraan bermotor tentu berpengaruh pada potensi penerimaan pajak kendaraan bermotor. Semakin banyak kendaraan bermotor, maka berpotensi meningkatkan pemasukan dari sektor pajak khususnya pajak daerah. Hal ini berdampak positif pada Pendapatan Asli Daerah.² Salah satunya Provinsi Sumatera Barat yang menempati urutan provinsi dengan pertumbuhan tertinggi kelima di Pulau Sumatera. Berikut adalah data jumlah kendaraan bermotor di Sumatera Barat berdasarkan target penerimaan pajak dari Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Sumatera Barat pada tahun 2020-2022.

Tabel 1.3
Jumlah Kendaraan Bermotor Berdasarkan Target Penerimaan Pajak di Sumatera Barat Tahun 2020-2022

No.	UPTD Pengelolaan Pendapatan Daerah	Tahun 2020 (unit)	Tahun 2021 (unit)	Tahun 2022 (unit)
1.	Padang	357.640	282.658	296.233
2.	Bukittinggi	88.530	91.301	99.198
3.	Batusangkar	48.859	50.120	52.361
4.	Pulau Punjung	28.692	33.441	45.369
5.	Sarilamak	35.856	36.892	39.072
6.	Arosuka	34.697	35.776	38.718

² Hasbudin, dkk. Analisis Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Di Bawah Satu Atap Kota Kendari. Jurnal Akuntansi dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UHO, Vol. 7. No.1, 2022, hlm 186

7.	Pariaman	39.018	41.646	44.870
8.	Kota Pariaman	29.113	31.073	32.808
9.	Solok	36.771	37.273	38.918
10.	Lubuk Basung	29.001	31.211	33.371
11.	Lubuk Sikaping	25.587	28.574	21.219
12.	Padang Panjang	23.910	25.216	27.506
13.	Painan	42.253	49.768	54.207
14.	Simpang Empat	34.112	44.395	48.329
15.	Payakumbuh	60.466	62.237	65.395
16.	Sawahlunto	16.607	16.971	17.858
17.	Sijunjung	28.100	30.151	31.695
18.	Padang Aro	18.788	21.287	21.973
Jumlah		978.000	950.000	1.009.100

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Barat, diolah oleh peneliti (2024)

Berdasarkan tabel 1.3, dapat dilihat jumlah kendaraan bermotor di Sumatera Barat pada tahun 2020 hingga 2022. Pada tahun 2020, jumlah kendaraan bermotor tercatat sebanyak 978.000 unit. Angka ini menurun pada tahun 2021 menjadi 950.000 unit. Namun pada tahun 2022, terjadi peningkatan kembali menjadi 1.009.100 unit. UPTD Pengelolaan Pendapatan Daerah di Sumatera Barat dengan jumlah kendaraan bermotor tertinggi pada 2022 adalah Padang dengan 296.233 unit, disusul Bukittinggi 99.198 unit, dan Painan 54.207 unit. Sementara UPTD dengan jumlah terendah adalah Padang Aro dengan 21.973 unit. Secara keseluruhan, terjadi ketidakstabilan jumlah kendaraan bermotor di Sumatera Barat

selama tiga tahun terakhir. Meskipun sempat menurun pada 2021, jumlahnya kembali naik di tahun 2022 melebihi tahun sebelumnya. Kondisi ini membutuhkan pelayanan publik yang baik dari segi administrasi kendaraan agar pengaturan dan pengendalian transportasi dapat berjalan dengan baik.

Pelayanan publik menjadi fokus penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Hal ini disebabkan karena pelayanan publik berkaitan langsung dengan pemenuhan hak dan kebutuhan masyarakat atas layanan negara. Sebagai makhluk sosial, manusia membutuhkan interaksi timbal balik untuk memenuhi keperluan hidupnya. Pelayanan publik oleh pemerintah merupakan manifestasi dari tanggung jawab negara terhadap warganya, dalam hal penyediaan pelayanan berupa barang, jasa, maupun pengurusan administrasi yang dibutuhkan masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan kualitas dan kapasitas pelayanan publik senantiasa menjadi agenda penting dalam reformasi birokrasi.³

Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, organisasi penyelenggara pelayanan publik didefinisikan sebagai unit kerja dari penyedia layanan publik yang berasal dari institusi pemerintah maupun non-pemerintah. Termasuk di dalamnya badan usaha milik negara, perusahaan swasta atau badan hukum lain yang secara spesifik menyelenggarakan fungsi pelayanan publik.⁴ Singkatnya, organisasi penyelenggara merupakan kelompok yang memiliki kewenangan dan tanggung jawab menyediakan serta mengurus pelayanan publik termasuk administrasi, barang dan jasa untuk masyarakat dan *stakeholders* lainnya.

³ Putra, Fadhillah. 2012. *New Public Governance*. Malang: UB Press. Hlm. 62

⁴ Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Partisipasi masyarakat sangat diperlukan dalam pelaksanaan pelayanan publik agar tercipta layanan yang responsif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Sebagaimana didefinisikan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 91 Tahun 2021, pelayanan publik merupakan pemberian layanan oleh penyedia layanan publik untuk memenuhi keperluan masyarakat sebagai penerima layanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.⁵

Seiring meningkatnya kebutuhan kendaraan bermotor di masyarakat merupakan peluang bagi pemerintah daerah untuk meningkatkan pendapatan dari sektor pajak kendaraan bermotor. Oleh karena itu, pemerintah daerah dituntut mampu mengoptimalkan sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) terutama dari pajak kendaraan bermotor. Hal tersebut dilakukan dengan terus meningkatkan kualitas pelayanan publik bidang administrasi pembayaran pajak kendaraan bermotor kepada masyarakat. Tujuannya agar pendapatan yang diperoleh dapat membiayai penyelenggaraan pemerintahan daerah secara lebih baik.

Menindaklanjuti data kenaikan jumlah kendaraan bermotor setiap tahunnya, diperlukan strategi penanganan agar permasalahan akibat banyaknya kendaraan bermotor dapat diatasi sekaligus meningkatkan realisasi pajak kendaraan. Menginovasi pelayanan publik sudah sepatutnya menjadi kewajiban penyedia layanan demi memenuhi tuntutan tata kelola pemerintahan yang baik. Organisasi sektor publik dituntut transparansi dan akuntabilitas, sekaligus memberikan kinerja dan layanan prima kepada masyarakat. Oleh karena itu, melakukan pembaharuan

⁵ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik

dan peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan mutlak diperlukan agar institusi pemerintahan senantiasa memberikan yang terbaik sesuai harapan publik. Inovasi pelayanan publik menjadi keniscayaan untuk menjawab berbagai kebutuhan dinamis masyarakat.⁶

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) merupakan sistem kerja sama terpadu antara Kepolisian, Badan Pendapatan Daerah, dan PT Jasa Raharja dalam melayani penerbitan STNK dan tanda nomor kendaraan yang disertai dengan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), pajak balik nama kendaraan bermotor, serta Sumbangan Kecelakaan Lalu Lintas Jalan ke kas negara. Sistem ini diselenggarakan di kantor yang dinamakan Kantor Bersama SAMSAT dalam rangka penyediaan pelayanan administrasi kendaraan terintegrasi melalui satu tempat atau atap.⁷

Salah satu Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengelola dan Pendapatan Daerah (UPTD PPD) Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Barat telah menerapkan suatu pelayanan yang sekiranya dapat mengatasi dan meningkatkan realisasi pajak kendaraan bermotor, khususnya di wilayah Kota Padang. Pelayanan tersebut yaitu “Samsat *Car Free Day*”, yang merupakan salah satu bentuk penambahan dari pelayanan Samsat Keliling yang ada di Kota Padang. Hal tersebut juga dikarenakan adanya permasalahan yaitu diketahui jumlah kenaikan kendaraan bermotor di Kota Padang dari tahun 2020 ke tahun 2021 yang cukup signifikan yakni sebesar 129.763 unit. Data menunjukkan bahwa jumlah obyek pajak kendaraan bermotor di Kantor

⁶ Suwarno, Yogi. 2008. Inovasi di Sektor Publik. Jakarta: STIA LAN Press. Hlm 9

⁷ Widanarko, Aris. 2010. Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor SAMSAT Kota Surakarta (Studi Pada Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor), *Skripsi*. Surakarta: Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Sebelas Maret. Hlm 10

Bersama SAMSAT Padang mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Hal tersebut tercermin dari data berikut ini yang menyajikan informasi obyek pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Padang.

Tabel 1.4

**Data Obyek Pajak Kendaraan Bermotor Tahunan di Kantor Bersama
SAMSAT Padang Tahun 2020-2022**

Jenis Kendaraan	Jumlah Kendaraan		
	2020 (unit)	2021 (unit)	2022 (unit)
Mobil Penumpang	90.107	106.968	108.549
Mobil Bis	-	-	-
Mobil Barang	23.495	31.635	31.964
Sepeda Motor	242.602	347.519	356.149
Jumlah	356.359	486.122	496.662

Sumber: UPTD Pengelola Pendapatan Daerah di Padang, diolah oleh peneliti (2024)

Berdasarkan tabel 1.4, jumlah obyek pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Bersama SAMSAT Padang menunjukkan peningkatan dari tahun 2020 hingga 2022. Pada 2020 tercatat 356.359 unit kendaraan bermotor, meningkat menjadi 486.122 unit di 2021, dan 496.662 unit di 2022. Kenaikan jumlah obyek pajak kendaraan setiap tahun ini berpotensi meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor oleh Kantor Bersama SAMSAT Padang. Hal ini memungkinkan target pajak kendaraan bermotor setiap tahunnya terpenuhi.

Meskipun terjadi peningkatan jumlah kendaraan bermotor, ternyata hal itu tidak sebanding dengan realisasi pembayaran pajak kendaraan bermotor oleh

masyarakat. Hal ini berdampak pada menumpuknya tunggakan atau piutang pajak yang cukup signifikan pada UPTD Pengelola Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Barat di Padang. Berikut ini data yang menggambarkan besarnya realisasi pajak kendaraan bermotor.

Tabel 1.5

Target Pajak dan Realisasi Pencairan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Padang Tahun 2020-2022

Tahun	Target Pajak		Pencarian Pajak		Persentase Realisasi
	Obyek (unit)	Potensi (Rp)	Obyek (unit)	Realisasi (Rp)	
2020	451.055	554.271.571.000	324.540	377.834.212.000	68,17%
2021	318.049	388.504.243.000	325.373	431.460.270.050	111,06%
2022	330.393	439.465.347.484	354.499	479.047.850.950	108,91%

Sumber: UPTD Pengelolaan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Barat di Padang, diolah oleh peneliti (2024)

Berdasarkan tabel 1.5, dapat dianalisis target dan realisasi pencairan pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Padang untuk tahun 2020 hingga 2022. Pada 2020, target pajak kendaraan bermotor ditetapkan dengan jumlah obyek sebanyak 451.055 unit kendaraan, dengan potensi pajak sebesar Rp554 miliar. Realisasinya, pajak yang berhasil dicairkan berasal dari 324.540 unit obyek pajak senilai Rp377 miliar. Maka persentase realisasinya sebesar 68,17% dari target. Kemudian pada 2021, meskipun target obyek pajak lebih rendah menjadi 318.049 unit, namun realisasi pencairan pajak justru melampaui target, yakni sebesar 111,06%. Hal ini karena obyek pajak yang terdaftar dan menyetor pajak mencapai

325.373 unit dengan nilai Rp431 miliar. Sementara itu di 2022, dari target potensi pajak sebesar Rp439 miliar, realisasi pencairannya mencapai 108,9% atau setara Rp479 miliar. Jumlah unit obyek pajak yang terdaftar adalah 354.499.

Maka secara keseluruhan data dapat disimpulkan bahwa realisasi pajak tiap tahunnya tidak menentu. Namun terjadi kenaikan yang cukup signifikan pada tahun 2020 ke tahun 2021 yang disebabkan meningkatnya kesadaran dan pulihnya ekonomi masyarakat setelah terdampak pandemi pada tahun 2020. Kemudian terjadi penurunan yang tidak signifikan pada tahun 2022. Hal tersebut mendorong SAMSAT Padang untuk menjalankan evaluasi dan melakukan peningkatan kualitas pelayanan melalui masukan dan kritikan dari masyarakat.

Setelah dilakukan kajian lebih lanjut, SAMSAT Padang menyimpulkan terdapat sebuah permasalahan yang dikeluhkan masyarakat wajib pajak terkait pembayaran pajak kendaraan yaitu waktu yang dimiliki wajib pajak yang bekerja di perusahaan dan perkantoran sangat terbatas untuk melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) setiap tahunnya, serta mereka juga harus meluangkan waktu untuk melakukan pengesahan dokumen Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) di kantor bersangkutan. Keterbatasan waktu ini menjadi keluhan bagi para wajib pajak yang bekerja.

Ditemukannya masalah tersebut, maka UPTD Pengelolaan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Barat di Padang dituntut untuk melakukan inovasi sebagaimana menjadi keharusan bagi penyedia layanan publik untuk melakukan inovasi dalam hal pemberian layanan kepada masyarakat. Mengingat bagi sektor

publik berinovasi merupakan tuntutan akuntabilitas, transparansi, dan berbagai prinsip *good governance* yang menggiring organisasi publik untuk berkinerja lebih tinggi.⁸

Kebutuhan serta kepentingan masyarakat harus diutamakan pada setiap pemerintahan. Pelayanan publik berperan penting dalam pemerintahan karena menyangkut akan kepentingan masyarakat luas. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan kepada masyarakat yang memiliki kepentingan dengan instansi untuk mencapai tujuan bersama. Peningkatan pelayanan publik pemerintah selalu dituntut untuk memberikan pelayanan yang efektif, efisien dan berkualitas. Peningkatan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah salah satunya melalui program-program inovatif yang berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.⁹

Dalam menentukan keberhasilan suatu inovasi pelayanan tidak terlepas dari proses difusi inovasi. Difusi inovasi menurut Rogers yaitu suatu proses di mana inovasi dikomunikasikan melalui saluran tertentu dari waktu ke waktu di antara para anggota sistem sosial.¹⁰

Inovasi pada variabel pertama menurut Rogers memiliki makna sebagai suatu yang baru oleh individu dan unit adopsi. Salah satu inovasi pelayanan yang dirilis oleh Pemerintah Provinsi Sumatera Barat guna mendukung peningkatan penerimaan pajak kendaraan demi meningkatnya Pendapatan Asli Daerah (PAD)

⁸ Suwarno, op. cit., hlm 26

⁹ Ardiani, Leli, dkk. Implementasi Layanan Inovasi Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Tulungagung). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)* Vol. 9 No. 1, 2016; Hlm 2

¹⁰ Rogers, Everett M. 1983. *Diffussions of Innovations Third Edition*. New York: The Free Press. Hlm. 5

dilakukan oleh Kantor Bersama SAMSAT Padang dengan merilis suatu inovasi pelayanan berupa layanan pembayaran pajak pada hari Minggu yang bertempat di lokasi Hari Bebas Kendaraan (*Car Free Day*) Kota Padang yaitu pelayanan Samsat *Car Free Day*.

Saat ini terdapat beberapa layanan unggulan yang dimiliki oleh Kantor Bersama SAMSAT Padang sebagai wujud pelayanan prima kepada masyarakat, di antaranya Samsat *Drive Thru*, Samsat Keliling, Samsat Gerai, dan Samsat Mal Pelayanan Publik, serta ada pula inovasi layanan eksklusif yaitu Samsat *Car Free Day*. Sebelum inovasi layanan Samsat *Car Free Day* hadir di Padang, para wajib pajak tidak bisa membayar pajak pada hari libur dan disebut eksklusif karena inovasi Samsat *Car Free Day* menjadi pelengkap layanan sehingga Kantor Bersama SAMSAT Padang dapat memberikan layanan setiap hari kepada masyarakat wajib pajak. Dalam Peraturan Daerah Sumatera Barat Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹¹

Pada tahun 2022 Kantor Bersama SAMSAT Padang mendapatkan apresiasi dari Kemendagri terhadap layanan-layanan unggulan yang dinyatakan cukup inovatif dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Inovasi dan

¹¹ Peraturan Daerah Sumatera Barat Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Bab 1, Pasal 1

kemudahan pelayanan SAMSAT Padang sangat mendongkrak penerimaan PAD yang tertera pada berita dalam gambar berikut.

Gambar 1.1

Dokumentasi Apresiasi Kemendagri Terhadap Layanan SAMSAT

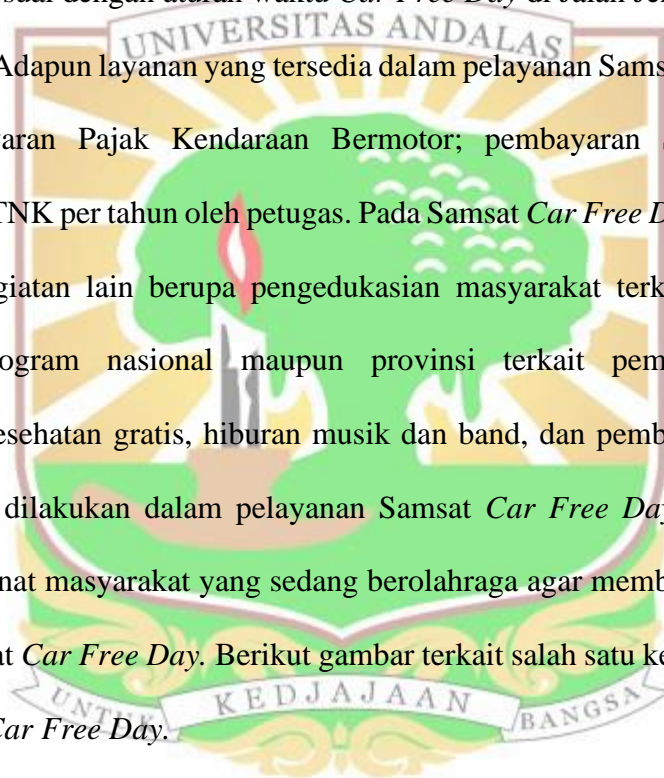


Gambar 1.1 menunjukkan bahwa inovasi yang dilakukan pemerintah terhadap masyarakat sangat berdampak timbal balik. Maka dari itu inovasi program Samsat *Car Free Day* disebut sebagai pelengkap dalam pelayanan di SAMSAT Padang.

Dalam pelaksanaannya, inovasi Samsat *Car Free Day* memiliki jadwal yang tetap yaitu pada hari Minggu. Dilaksanakannya pada hari Minggu karena dimungkinkan pada hari kerja masyarakat akan disibukkan oleh jam kerja mereka dan tidak bisa untuk membayar pajak saat hari kerja. Hari Minggu merupakan hari

libur di mana pada hari libur tersebut kebanyakan masyarakat akan menikmati hari libur mereka dengan berjalan-jalan pagi dan berolahraga di lokasi *Car Free Day*. Dengan adanya pelayanan Samsat *Car Free Day* ini, dinilai menjadi layanan yang mempermudah masyarakat dalam mengurus pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Waktu pelayanan Samsat *Car Free Day* dimulai pada pukul 06.00 hingga pukul 10.00 sesuai dengan aturan waktu *Car Free Day* di Jalan Jenderal Sudirman Kota Padang. Adapun layanan yang tersedia dalam pelayanan Samsat *Car Free Day* yaitu pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor; pembayaran SWDKLL; dan pengesahan STNK per tahun oleh petugas. Pada Samsat *Car Free Day* juga terdapat bermacam kegiatan lain berupa pengedukasian masyarakat terkait sadar pajak, sosialisasi program nasional maupun provinsi terkait pembayaran pajak, pengecekan kesehatan gratis, hiburan musik dan band, dan pembagian *doorprize* yang sesekali dilakukan dalam pelayanan Samsat *Car Free Day* yang gunanya menaikkan minat masyarakat yang sedang berolahraga agar membayar pajak pada layanan Samsat *Car Free Day*. Berikut gambar terkait salah satu kegiatan yang ada pada Samsat *Car Free Day*.



Gambar 1.2

Kegiatan Sosialisasi Program pada Pelayanan Samsat Car Free Day



Sumber: Akun Instagram Samsat Padang (2024)

Gambar 1.2 menunjukkan bahwa Samsat *Car Free Day* memiliki rangkaian-rangkaian kegiatan lainnya selain pelayanan terkait pembayaran pajak kendaraan bermotor yaitu sosialisasi program *Triple Untung* yang merupakan program Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Barat untuk meningkatkan keinginan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan.

Saluran komunikasi sebagai variabel kedua dalam difusi inovasi yang dilakukan Kantor Bersama SAMSAT Padang dalam menyebarluaskan informasi mengenai pelayanan Samsat *Car Free Day* dilakukan dengan berbagai cara seperti salah satunya menggunakan beberapa media sosial dengan cara menampilkan gambar yang menarik milik Kantor Bersama SAMSAT Padang seperti Instagram.

Gambar 1.3

Promosi Samsat Car Free Day Melalui Unggahan Instagram



Sumber: Akun Instagram Samsat Padang, diakses tahun 2024

Pada gambar 1.3, Kantor Bersama SAMSAT Padang mengajak kepada masyarakat sekitar Kota Padang untuk datang ke pelayanan Samsat *Car Free Day* dan mengikuti beberapa kegiatan menarik yang disediakan. Hal ini dilakukan dalam upaya menggait minat masyarakat sekaligus menyebarkan informasi terkait keberadaan SAMSAT dalam *Car Free Day* Kota Padang.

Tujuan utama dari penciptaan inovasi layanan Samsat *Car Free Day* adalah untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat yang berada di wilayah kerja Kantor Bersama SAMSAT Padang. Layanan ini diharapkan dapat mengatasi permasalahan yang telah dijabarkan sebelumnya. Keberhasilan inovasi pelayanan Samsat *Car Free Day* dapat dilihat dari banyaknya wajib pajak yang membayar dan realisasi penerimaan pajak sejak dilaksanakannya pelayanan Samsat *Car Free Day*, berikut merupakan datanya.

Tabel 1.6

**Jumlah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dan Realisasi Pajak Melalui
Pelayanan Samsat *Car Free Day* Tahun 2022-2023**

Bulan	Wajib Pajak (orang)		Realisasi Pajak (Rupiah)	
	2022	2023	2022	2023
Januari	-	31	-	39.883.000
Februari	-	117	-	90.555.400
Maret	-	67	-	45.625.300
April	-	-	-	-
Mei	-	33	-	31.160.800
Juni	-	65	-	50.832.500
Juli	-	97	-	96.552.250
Agustus	-	92	-	82.892.450
September	115	133	80.602.250	91.663.850
Oktober	64	189	36.867.750	112.690.150
November	56	111	35.448.300	84.812.550
Desember	12	83	5.584.750	88.736.600

Sumber: UPTD Pengelolaan Pendapatan Daerah di Padang, diolah oleh peneliti (2024)

Tabel 1.6 menunjukkan data jumlah Wajib Pajak kendaraan bermotor dan realisasi pajak yang diperoleh melalui program pelayanan Samsat *Car Free Day* di Kota Padang pada tahun 2022 dan 2023. Diketahui bahwa program ini dimulai pada 11 September 2022. Pada bulan perdana pelaksanaannya, tercatat 115 Wajib Pajak yang memanfaatkan layanan ini dengan total realisasi pajak sebesar Rp80.602.250.

Jumlah Wajib Pajak dan realisasi pajak mengalami peningkatan pada Oktober dan November 2022. Memasuki tahun 2023, pelayanan Samsat *Car Free Day* masih terus digalakkan. Pada Januari 2023, terdapat 31 Wajib Pajak dengan realisasi pajak sebesar Rp39.883.000. Jumlah Wajib Pajak dan realisasi pajak terus meningkat signifikan bulan demi bulan hingga mencapai puncaknya di bulan Oktober 2023. Pada Oktober 2023, tercatat 189 Wajib Pajak memanfaatkan layanan ini dengan total realisasi pajak mencapai Rp112.690.150. Capaian ini merupakan yang tertinggi sejak program diluncurkan.

Jangka waktu dalam difusi inovasi menurut Rogers adalah proses-proses pengambilan keputusan inovasi. Penggunaan layanan Samsat *Car Free Day* sebagai suatu inovasi yang mempermudah masyarakat wajib pajak dalam menunaikan kewajibannya yang sesuai dengan makna inovasi dalam PERMENPANRB Nomor 91 Tahun 2021 yang merupakan terobosan jenis pelayanan berupa gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat langsung atau tidak langsung bagi masyarakat. Maka dari itu pelayanan Samsat *Car Free Day* dirilis menjadi suatu inovasi pelayanan publik pada tahun 2022 hingga saat ini. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Subbagian Tata Usaha SAMSAT Padang, sebagai berikut.

“...Pelaksanaan layanan Samsat *Car Free Day* tidak memiliki regulasi sendiri, hanya menggunakan dasar SK Standar Pelayanan UPTD SAMSAT mengenai Samsat Keliling. Namun pelaksanaan pelayanan itu terus kita maksimalkan sebagai inovasi yang kita punya supaya masyarakat tetap bisa membayar pajak kendaraannya pada hari libur. Adanya Samsat di *CFD* yang kita mulai sejak 2022 ini semoga selalu bisa terlaksana dan terus akan kita sosialisasikan.”
(Wawancara survei peneliti bersama Defrizal, S.IP selaku Kasubbag Tata Usaha Kantor Bersama SAMSAT Padang pada 22 Januari 2024 pukul 14.20 WIB)

Pelayanan Samsat *Car Free Day* yang dirilis pada tahun 2022 hingga saat ini masih terus ditingkatkan dan dimaksimalkan untuk masyarakat. Samsat *Car Free Day* sangat membantu masyarakat dalam melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak dan tidak terkendala oleh hari kerja.

Program layanan Samsat *Car Free Day* cukup berhasil meningkatkan jumlah wajib pajak dan realisasi pajak kendaraan bermotor secara signifikan setiap bulannya. Hal ini menandakan antusiasme dan respon positif masyarakat Kota Padang terhadap program tersebut. Namun berdasarkan data pada tabel 1.6, pengguna layanan pembayaran pajak kendaraan pada Samsat *Car Free Day* masih menunjukkan persentase yang rendah dibandingkan dengan data target pajak tahunan UPTD PPD di Padang. Hal ini disebabkan masih kurangnya informasi terkait pelayanan Samsat *Car Free Day* kepada masyarakat. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara peneliti bersama masyarakat yang sedang melakukan pelayanan pembayaran pajak di Kantor SAMSAT Padang:

“... Saya kira SAMSAT *nggak* ada di hari libur, tau begitu saya *nggak* perlu ambil cuti cuma buat bayar pajak tahunan.” (Wawancara survei awal peneliti dengan Anto selaku masyarakat Kota Padang yang bekerja di instansi pendidikan, pada 5 Januari 2024 pukul 10.00 WIB)

Berdasarkan wawancara tersebut, informasi pelayanan terkait Samsat *Car Free Day* belum tersampaikan secara merata kepada masyarakat wajib pajak khususnya masyarakat Kota Padang, sehingga masyarakat harus meluangkan waktu bekerjanya untuk membayar pajak kendaraan.

Pada variabel sistem sosial, Kantor Bersama SAMSAT Padang dalam layanan Samsat *Car Free Day* sangat membutuhkan penyaluran informasi yang

baik kepada masyarakat. Berdasarkan wawancara bersama salah satu wajib pajak di atas, dapat dilihat bahwa masih terdapat masyarakat yang tidak mengetahui adanya pelayanan Samsat *Car Free Day*. Maka dari itu peneliti memilih teori difusi inovasi menurut Rogers untuk mengetahui langkah dari Kantor Bersama SAMSAT Padang dalam menyebarkan informasi tentang pelayanan Samsat *Car Free Day*.

Everett M. Rogers menjelaskan dalam difusi inovasi terdapat empat variabel yaitu, inovasi, saluran komunikasi, jangka waktu dan sistem sosial.¹² Pada variabel pertama inovasi untuk melihat apakah Samsat *Car Free Day* memberikan manfaat dan keuntungan bagi masyarakat yang menggunakan layanannya. Pada variabel selanjutnya, saluran komunikasi untuk melihat bagaimana langkah Kantor Bersama SAMSAT Padang mensosialisasikan Samsat *Car Free Day* kepada masyarakat. Variabel selanjutnya, jangka waktu untuk melihat lamanya jangka waktu yang dibutuhkan Kantor Bersama SAMSAT Padang dalam memutuskan suatu inovasi dan menyebarkan inovasi kepada masyarakat. Variabel sistem sosial untuk melihat bagaimana Kantor Bersama SAMSAT Padang bekerja sama dengan pihak terkait di wilayah Pemerintah Provinsi Sumatera Barat lainnya dalam menyebarkan inovasi pelayanan Samsat *Car Free Day* ke masyarakat.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan pada pembahasan sebelumnya, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai proses difusi inovasi pelayanan publik pada inovasi pelayanan Samsat *Car Free Day*. Adapun alasan memilih tema penelitian ini dikarenakan pelayanan ini merupakan salah

¹² Rogers., *loc. cit.*

satu bentuk inovasi pelayanan yang berada di Kantor Bersama SAMSAT Padang sebagai salah satu inovasi yang bertujuan dalam mengatasi adanya tunggakan pajak kendaraan bermotor untuk pajak kendaraan bermotor tahunan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah peneliti adalah bagaimana difusi inovasi pelayanan publik pada inovasi pelayanan Samsat *Car Free Day* oleh Kantor Bersama SAMSAT Padang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan difusi inovasi pelayanan publik pada inovasi pelayanan Samsat *Car Free Day* oleh Kantor Bersama SAMSAT Padang.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan, baik secara teoritis maupun praktis, di antaranya.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan serta literatur mengenai difusi inovasi dalam pelayanan publik. Penelitian ini juga diharapkan dapat bermanfaat dibidang Ilmu Administrasi Publik konsentrasi Manajemen Publik.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi penulis dan civitas akademika dalam meningkatkan ilmu pengetahuan serta wawasannya.

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam melakukan penelitian yang akan datang

