

Upaya Mendorong Penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) UPT PPD Jember Melalui Layanan Unggulan Kantor Bersama Samsat Jember

**Nur Ika Mauliyah, Okta Ayu Lestari, Hilda Aderia Husaini
Muhammad Raziv Aulia Effendi**

Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Email: nurikamauliyah@gmail.com, oktalesta0110@gmail.com,
hildaaderia345@gmail.com, razivuye123@gamil.com

Abstrak

Dengan banyaknya Wajib Pajak (WP) di kota Jember yang harus mengantri dan harus melewati beberapa prosedur dalam prosesnya untuk pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Maka dari itu disediakan Layanan Unggulan. Dengan adanya inovasi layanan KB. SAMSAT Jember untuk memudahkan Wajib Pajak (WP) guna mendapatkan pelayanan dan kepuasan Wajib Pajak (WP) serta diharapkan mampu dalam meningkatkan penerimaan PAD. Adapun layanan unggulan di KB. SAMSAT Jember antara lain *Samsat Drive Thru, Samsat Payment Point, Samsat Corner, Samsat Keliling (samling)*, dan Sajadah Srikandi. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui apakah ada perubahan dalam penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dengan adanya Layanan Unggulan KB. SAMSAT Jember. Data dalam penelitian ini merupakan data primer yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara dan data sekunder yang diperoleh dari studi putaka baik laporan atau jurnal yang ada kaitannya dengan penelitian ini. Penelitian ini menunjukkan dengan adanya layanan unggulan sangat berpotensi dalam mendorong penerimaan dari Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan hal itu secara langsung berpengaruh terhadap penerimaan dari Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Kata kunci: Layanan Unggulan, Samsat, PAD

Abstract

With the large number of taxpayers (WP) in Jember City which must queue and have to pass several procedures in the process for motor vehicle tax payments (PKB). Therefore, the service is excellent. With the innovation of KB services. SAMSAT Jember for easy taxpayers (WP) to get Taxpayer Service and Satisfaction (WP) and is expected to improve in pad. As for the excellent service in KB. Samsat Jember include Samsat Drive Thru, Samsat Payment Point, Samsat Corner, Samsat (Samling), and Sajadah Srikandi. The purpose of this study to see if there are changes in the revenue of regional genuine revenue (PAD) with the service of the service of the KB Samsat Jember. Data in this study is a primary data obtained from observation and interview and secondary data obtained from the Putui Study both reports or journals that exist in relation to

**Nur Ika Mauliyah, Okta Ayu Lestari, Hilda Aderia Husaini
Muhammad Raziv Aulia Effendi**

Upaya Mendorong Penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) UPT PPD Jember Melalui Layanan Unggulan Kantor Bersama Samsat Jember

this study. This study shows the excellent service is potentially in encouraging the acceptance of motor vehicle tax (PKB) and it directly affect the revenue of the original revenue (PAD).

Keywords: *Excellent Service, Samsat, PAD*

Pendahuluan

Pengelolaan ekonomi terpusat dan pendapatan daerah menjadi tumpuan dari pembangunan daerah (Philne Lisa Wowiling, Debby Ch. Rotisulu dan Daisy SM Engka: 2021). Pemerintah provinsi mengoptimalkan sumber-sumber pendapatan dalam pengelolaan pendapatan guna meningkatkan pendapatan bagi pelaksanaan pembangunan daerah. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 mengenai Pemerintahan Daerah, sumber pendapatan tiap daerah terbagi menjadi tiga, yaitu Pendapatan Asli Daerah (PAD), Dana Perimbangan, dan Pendapatan Daerah wajib lainnya. Dari ketiga sumber pendapatan daerah tersebut, PAD memiliki pengaruh secara langsung terhadap daerah otonominya dan mendukung pelaksanaan pemerintahan daerah.

Dalam usaha meningkatkan PAD Provinsi Jawa Timur utamanya Kabupaten Jember terbagi menjadi beberapa aspek, baik berupa pajak ataupun bukan pajak. Pemerintah juga mengambil peran dalam upaya meningkatkan Pendapatan Asli Daerah, baik dalam bentuk membuat dan penerapan kebijakan-kebijakan, seperti menaikkan target penerimaan PAD ataupun yang ditujukan kepada masyarakat guna mendongkrak kemampuan pemerintah daerah dalam menggali pajak, misalnya seperti memunculkan inovasi-inovasi baru dalam sistem pelayanan masyarakat disiplin dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Kebijakan pemerintah adalah hasil dari keputusan yang dibuat oleh pembuat kebijakan, yang mencerminkan keinginan birokrat dan diharapkan dapat diterima oleh publik (Suradinata, 2014). Namun, kebijakan tersebut juga memiliki risiko dan dampak yang perlu dipahami oleh semua pihak. Saat merumuskan kebijakan, pihak terkait biasanya mempertimbangkan dampak positif dan negatif yang dapat terjadi di masa depan. Dengan demikian, tujuan kebijakan pemerintah adalah untuk terciptanya tata kelola pemerintahan yang lebih baik.

Sebagai lembaga negara sesuai Undang-Undang No. 33 Tahun 2004, PAD yang menjadi kewenangan provinsi meliputi Pajak Daerah, Retribusi Daerah, Pengelolaan Kekayaan Daerah, dan PAD lainnya yang sah. Jika dilihat dari Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 mengenai Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Pajak Daerah yang dipungut oleh pemerintah provinsi diantaranya yaitu Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBBKB), Pajak Air Permukaan (PAP), dan Pajak Rokok. Namun di UPT PPD Jember hanya melakukan pemungutan PAD di sektor PKB, BBNKB, PAP, RJU, dan PPL.

Tabel 1
Realisasi PAD 2018-2022

NO.	SEKTOR PENERIMAAN	REALISASI				
		2018	2019	2020	2021	2022
1	Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)	202.962.079.912	218.910.330.700	205.946.078.240	212.364.850.925	236.075.558.158
2	Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB)	137.889.768.600	139.694.739.100	95.153.677.500	120.138.506.900	115.934.455.100
3	Pajak Air Permukaan (PAP)	542.344.300	591.203.550	545.694.900	566.963.200	843.533.850
4	Retribusi Jasa Usaha (RJU)	186.675.205	144.495.625	152.368.970	132.912.535	168.152.600
5	Penerimaan Lain-Lain (PLL)	1.441.506.950	1.551.899.700	1.194.020.750	1.371.884.150	1.351.038.000
TOTAL		343.022.374.967	360.892.668.675	302.991.840.360	334.575.117.710	354.372.737.708

Sumber : Data Primer 2018-2022, UPT PPD Jember

Dari data tabel satu dapat dilihat bahwa realisasi pada penerimaan pajak dari berbagai sektor mengalami kenaikan yang signifikan pada tahun 2018 dan 2019. Pada tahun 2020 terjadi kemerosotan dikarenakan terjadinya pandemi covid-19 dimana semua aktivitas masyarakat dibatasi (*lockdown*). Namun pada tahun 2021 mulai memasuki era *new normal* dan penerimaan pajak mulai berangsur meningkat dibandingkan pada masa pandemi. Tabel di atas juga menunjukkan bahwa PKB berkontribusi besar dalam mendorong Pendapatan Asli Daerah. Hal tersebut dipicu dengan dioperasikannya layanan unggulan KB. SAMSAT dalam melayani masyarakat.

SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) merupakan penggabungan tiga instansi berbeda yang bekerjasama yang memiliki peran dan tugas serta fungsinya yang diemban oleh masing-masing ketiga instansi tersebut yaitu Polri, Jasa Raharja dan Bapenda Provinsi Jawa Timur yang memberikan pelayanan kepada WP berupa PKB, BBNKB, STNK, Fiskal dan mutasi masuk/keluar daerah (Fhilne Lisa Wowiling, Debby Ch. Rotisulu dan Daisy SM Engka: 2021).

**Nur Ika Mauliyah, Okta Ayu Lestari, Hilda Aderia Husaini
Muhammad Raziv Aulia Effendi**

**Upaya Mendorong Penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) UPT PPD Jember
Melalui Layanan Unggulan Kantor Bersama Samsat Jember**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyatakan bahwa negara memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada seluruh warga negara dan penduduk demi memenuhi hak dan kebutuhan dasar mereka. Hal ini merupakan bagian dari amanat yang terdapat dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang menetapkan kerangka pelayanan publik yang harus dijalankan oleh negara. Adanya undang-undang ini bertujuan untuk memberikan kepastian hukum dalam terciptanya hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam bentuk *pelayanan publik*. Pelayanan publik merupakan bagian yang sangat penting dalam keberlangsungan pembangunan Indonesia. Setiap manusia membutuhkan layanan setiap saat, tetapi terkadang mendapatkan apa yang mereka butuhkan bisa jadi sulit. Misalnya saat membayar pajak lima tahunan, prosesnya memakan waktu lama karena adanya kendala seperti sistem eror dan lain-lain sehingga menyebabkan antrian yang panjang. Dengan persyaratan yang ketat, aturan yang ditetapkan untuk pemberian Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) juga harus diperhatikan. Prosedur yang cukup kompleks tersebut dapat menimbulkan ketidakpuasan terhadap masyarakat yang mengharapkan pelayanan masyarakat yang cepat dan mudah. Hal tersebut menyebabkan terpengaruhnya kinerja SAMSAT dalam mengumpulkan Pendapatan Asli Daerah dari PKB dan BBN, sehingga perlu ada upaya untuk meningkatkan efektivitas kerja SAMSAT agar pengelolaan pendapatan daerah dapat dilakukan dengan lebih baik.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis mencoba meneliti apakah akan ada perubahan dalam penerimaan PAD dengan adanya inovasi pelayanan sebagai penunjang PAD, dengan judul “Upaya Mendorong Penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) UPT PPD Jember Melalui Layanan Unggulan Kantor Bersama SAMSAT Jember.”

Metode Penelitian

Waktu dan Tempat

Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 6 Februari 2023 sampai dengan 17 Maret 2023 bertempat di UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah (PPD) Jember. Karena KB Samsat Jember merupakan naungan dari UPT PPD Jember, maka selama 2 Minggu pertama bertempat di KB. SAMSAT Teratai, 2 Minggu bertempat di KB. SAMSAT Soebandi, dan 2 Minggu terakhir bertempat di UPT PPD Jember.

Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder, yaitu (a) Data primer yang didapat di lapangan atau objek yang diteliti dengan melakukan pengamatan langsung (observasi), dan wawancara dengan UPT PPD Jember; (b) Data Sekunder didapat dari studi pustaka, yang berupa laporan yang didapatkan dari lembaga penelitian atau masyarakat, jurnal dan penunjang lainnya yang masih berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

Hasil Dan Pembahasan

Pendapatan Asli Daerah (PAD)

Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPT PPD) Jember ialah sebuah unit kerja vertikal Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur yang bertanggung jawab dalam mengelola pendapatan daerah di Kabupaten Jember. UPT PPD Jember bertugas untuk mengumpulkan dan memproses seluruh potensi pendapatan daerah untuk mendukung pembangunan di Kabupaten Jember. Tugas utama UPT PPD Jember yaitu untuk melakukan pengawasan dan pengendalian terhadap semua jenis-jenis penerimaan daerah, termasuk pajak, retribusi, hasil pengelolaan kekayaan daerah, dan sumber pendapatan lainnya. Selain itu, UPT PPD Jember juga bertugas dalam menyusun kebijakan dan strategi pengelolaan pendapatan daerah serta memberikan rekomendasi kepada pihak terkait pengambilan keputusan yang masih memiliki keterkaitan dengan pengelolaan pendapatan daerah di wilayah Kabupaten Jember.

Undang-undang No. 28 Tahun 2009 yang membahas mengenai pajak daerah menyatakan bahwa Pendapatan Asli Daerah (PAD) yaitu sumber pendapatan yang paling krusial bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kesejahteraan

**Nur Ika Mauliyah, Okta Ayu Lestari, Hilda Aderia Husaini
Muhammad Raziv Aulia Effendi**

**Upaya Mendorong Penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) UPT PPD Jember
Melalui Layanan Unggulan Kantor Bersama Samsat Jember**

masyarakat dan pembangunan daerah. PAD berasal dari berbagai sumber seperti pajak daerah, retribusi daerah, hasil kekayaan daerah yang dipisahkan, hasil pengelolaan keuangan daerah, dan lain-lain. Sumber-sumber PAD ini penting untuk dipelajari dan dikelola dengan baik agar dapat meningkatkan pendapatan daerah.

PKB dan BBNKB merupakan pajak yang ditetapkan atas kepemilikan kendaraan bermotor yang berada di Jawa Timur, baik kendaraan pribadi maupun kendaraan komersial. PAP adalah pajak yang dikenakan atas pengambilan air permukaan di wilayah Jawa Timur, sedangkan RJU adalah retribusi yang ditetapkan dalam menggunakan jasa umum yang disediakan oleh pemerintah daerah seperti pasar, taman kota, terminal, dan lain-lain. PLL adalah pendapatan daerah yang tidak tergolong kedalam pajak dan retribusi, misalnya penerimaan dari sumber seperti pengelolaan aset daerah, hasil penjualan barang milik daerah, hibah, dan lain-lain.

Pendapatan dari jenis-jenis PAD tersebut merupakan sumber pendapatan yang penting bagi Provinsi Jawa Timur dalam membiayai program-program pembangunan serta pelayanan publik bagi masyarakat setempat. Oleh karena itu, pemerintah daerah dan seluruh instansi terkait berupaya untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengelolaan PAD demi tercapainya kesejahteraan masyarakat dan pembangunan daerah yang berkelanjutan.

Dalam upaya meningkatkan pengelolaan PAD, Pemerintah Provinsi Jawa Timur telah melakukan berbagai langkah strategis, antara lain dengan meningkatkan pelayanan dan kemudahan bagi para wajib pajak, memperkuat sistem monitoring dan evaluasi, serta memperkuat pengawasan terhadap seluruh potensi pendapatan daerah. Selain itu, Pemerintah Provinsi Jawa Timur juga mengupayakan peningkatan kualitas sumber daya manusia yang terlibat dalam pengelolaan PAD, seperti melalui program pelatihan dan peningkatan kompetensi bagi pegawai di bidang keuangan.

Dalam mengoptimalkan pengelolaan PAD, Pemerintah Provinsi Jawa Timur melakukan kerja sama dengan beberapa instansi terkait, termasuk Badan Pendapatan Daerah (Bapenda), Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD), serta Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). Melalui kerjasama tersebut, diharapkan pengelolaan PAD dapat dilakukan secara lebih

efektif dan efisien serta memberikan manfaat yang optimal bagi masyarakat setempat.

Secara keseluruhan, pendapatan daerah yang dihasilkan dari PKB, BBNKB, PAP, RJU, PLL, dan sumber-sumber PAD lainnya memiliki peranan penting dalam pembangunan dan pelayanan publik di Provinsi Jawa Timur. Oleh karena itu, Pemerintah Provinsi Jawa Timur terus berusaha meningkatkan pengelolaan dan pemanfaatan PAD secara optimal agar dapat memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat dan pembangunan daerah yang berkelanjutan.

Layanan Unggulan Kantor Bersama SAMSAT Jember

Layanan Unggulan SAMSAT adalah sebuah inovasi yang dimunculkan sebagai bentuk layanan publik oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi (Dinas Pendapatan Daerah Jawa Timur). Adanya inovasi tersebut bertujuan untuk meningkatkan minat serta kepatuhan WP untuk melakukan kewajibannya, seperti kewajiban membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Santunan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLJJ), dan pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) yang dilakukan setiap tahunnya.

Menurut Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomer 5 tahun 2015 berisikan bahwa bentuk dari layanan unggulan yang diterbitkan oleh Kantor Bersama SAMSAT yaitu dengan bentuk unit SAMSAT pembantu, SAMSAT *Corner* atau *payment point*, SAMSAT *Drive-Thru*, SAMSAT keliling, SAMSAT *delivery order* atau *door to door*, E-SAMSAT, dan pengembangan SAMSAT.

Dalam upaya mendongkrak penerimaan PAD dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada WP khususnya PKB, UPT PPD Jember melalui KB SAMSAT Jember memiliki beberapa layanan unggulan berupa Samsat *Drive Thru*, Samsat *Payment Point*, Samsat *Corner*, Samsat Keliling (*samling*), dan Sajadah Srikandi. Dari kelima layanan tersebut dibagi menjadi dua jenis yaitu layanan tetap dan *mobile*. Layanan tetap merupakan layanan yang tidak berpindah-pindah tempat seperti *drive thru*, *payment point*, dan *samsat corner*. Sedangkan untuk *samsat mobile* yaitu pelayanan yang sifatnya *mobile* dengan kata lain sistemnya menjemput bola, seperti *samsat keliling (samling)* dan Sajadah Srikandi.

**Nur Ika Mauliyah, Okta Ayu Lestari, Hilda Aderia Husaini
Muhammad Raziv Aulia Effendi**

Upaya Mendorong Penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) UPT PPD Jember Melalui Layanan Unggulan Kantor Bersama Samsat Jember

1. *SAMSAT Drive-Thru*

Samsat Drive Thru merupakan layanan tetap yang beroperasi di KB Samsat yang berada di Jl. Teratai No.10-11, di depan samsat Teratai. *Samsat Drive-Thru* merupakan bentuk layanan dalam melakukan proses pembayaran PKB yang dapat langsung dilakukan di atas kendaraan WP. Adanya layanan ini dimaksudkan agar WP tidak perlu turun dari kendaraannya, cukup dengan menyerahkan dokumen kendaraan dan melakukan pembayaran dari jendela *drive-thru*. Dengan adanya layanan ini akan memudahkan masyarakat yang memiliki kesibukan dan waktu yang terbatas untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan.

2. *Payment Point*

Samsat Payment Point merupakan satu dari lima layanan unggulan yang sangat memudahkan WP untuk membayar PKB. Pelayanan ini berada di Bank Jatim Puger dan Bank Jatim Tanggul. WP dapat membayar pajak melalui *e-Channel* Samsat Jatim (*PPOB, marketplace, e-wallet, dan Mobile Banking*) dan aplikasi Signal.

3. *Samsat Corner*

Samsat Corner adalah layanan pembayaran PKB yang bisa dijumpai di tempat-tempat strategis seperti pada *Supermall, Mall*, ataupun di pusat perbelanjaan. Adanya layanan ini bertujuan agar masyarakat dapat melakukan pembayaran pajak kendaraan tanpa harus pergi ke kantor SAMSAT yang jaraknya lebih jauh. Pada *SAMSAT Corner* ini, terdapat beberapa layanan administrasi kendaraan seperti perpanjangan STNK dan pengambilan plat nomor kendaraan. *Samsat Corner* salah satu layanan unggulan tetap yang bertempat di mall Roxy Square Jember tepatnya di dekat pintu masuk dari parkir mobil.

4. *Samsat Keliling*

Samsat Keliling (samling) salah satu layanan unggulan *mobile* yang dimiliki oleh KB. Samsat Jember. Layanan ini memiliki jadwal khusus dan rutin. Lokasi operasi layanan ini yaitu kecamatan-kecamatan yang ada di Jember seperti Kencong, Gumuk Mas, Ambulu, Wuluhan, Balung, Umbulsari, Jenggawah, Bangsalsari, Tempurejo, Mayang, Kalisat, Sukowono, Silo, Alun-Alun, dan Plaza Matahari. Hal ini akan mempermudah WP yang berdomisili cukup jauh dari samsat induk dalam melakukan pembayaran PKB. *Samsat Keliling* atau *Samling* adalah

salah satu dari lima layanan unggulan KB. SAMSAT Jember. Layanan ini memungkinkan menyediakan pelayanan SAMSAT ke lokasi-lokasi strategis seperti pasar, terminal, dan tempat keramaian lainnya. Biasanya samling dioperasikan menggunakan kendaraan mobil dan sudah memiliki jadwal tersendiri untuk tempat-tempat yang akan dikunjungi setiap harinya.

5. Sajadah Srikandi

Sajadah Srikandi ialah layanan *mobile* yang merupakan inovasi pengembangan layanan dari Samsat Srikandi yang merupakan sebuah layanan administrasi pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dikhususkan untuk perempuan serta beroperasi di pasar-pasar. Kemudian dikembangkan oleh UPT PPD Jember menjadi Sajadah Srikandi (Samsat Jelajah Daerah Srikandi) yang mempunyai konsep menjemput bola. Sajadah Srikandi ini mempunyai salah satu kelebihan dibandingkan dengan layanan unggulan lainnya, selain melayani dalam pembayaran PKB Sajadah Srikandi juga melayani Wajib Pajak (WP) dalam melakukan cek fisik atau biasa disebut Gocek. Hal ini dimaksudkan untuk memudahkan wajib pajak yang mempunyai masalah terkait kendaraannya misalkan seperti kendaraan rusak yang tidak memungkinkan untuk dibawa ke Samsat induk. Sajadah Srikandi bergantung pada permintaan Wajib Pajak (WP) biasanya seperti perguruan tinggi, pemerintahan, perusahaan, dan lain-lain. Namun, layanan ini mempunyai batas minimal dalam melakukan pembayaran PKB dan Gocek yaitu minimal 10 objek pajak.

Penerimaan PKB melalui Layanan Unggulan

Upaya dalam mendorong penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) oleh UPT PPD Jember melalui KB SAMSAT Jember dengan adanya kelima layanan unggulan tersebut dimaksudkan untuk mempermudah WP dalam membayar PKB jadi masyarakat tidak harus mengeluarkan biaya lebih untuk ke kantor SAMSAT induk guna mendapatkan pelayanan. Cukup dengan mendatangi tempat layanan tersebut, WP yang akan melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor akan langsung mendapatkan pelayanan dari petugas dengan proses pembayaran yang mudah. Layanan unggulan hanya dapat melayani pembayaran PKB tahunan jadi untuk proses yang lain hanya dapat dilakukan di kantor samsat induk.

Tabel 2

Penerimaan Layanan Unggulan Tahun 2018-2022

TAHUN	SAMSAT KELILING		DRIVE THRU		PAYMENT POINT		SAMSAT CORNER		SAJADAH SRIKANDI	
	SK	POTENSI	SK	POTENSI	SK	POTENSI	SK	POTENSI	SK	POTENSI
2018	75.806	25.542.933.950	79.347	31.860.002.700	49.407	15.498.357.300	5.433	2.732.244.050	2.954	1.075.644.800
2019	75.050	26.277.936.300	79.114	33.988.133.150	52.060	17.549.786.850	15.909	8.946.289.850	1.447	689.015.000
2020	40.616	14.551.054.350	83.835	35.224.468.850	40.328	13.674.276.350	10.185	6.225.768.700	705	494.184.200
2021	37.544	15.162.144.650	89.371	38.068.360.550	41.785	14.192.857.350	7.827	5.037.856.750	1.013	827.008.300
2022	44.291	20.181.727.250	84.426	39.644.413.350	41.398	15.784.317.150	9.490	6.851.485.500	1.072	767.964.500

Sumber : Data Primer 2018-2022, UPT PPD Jember

Ditinjau dari tabel dua, pemenuhan kewajiban pajak dalam pembayaran PKB menggunakan lima layanan unggulan, dimana pada tahun 2018-2019 mengalami kenaikan yang signifikan. Namun pada tahun 2020-2021 mengalami penurunan, hal itu disebabkan oleh adanya pandemi covid-19 yang menyebabkan masyarakat terbatas dalam melakukan aktivitasnya. Setelah era *new normal* dimana semua pemberlakuan *lockdown* sudah dilonggarkan oleh pemerintah, yaitu pada tahun 2021-2022 pembayaran PKB dengan layanan unggulan sudah mulai membaik hal itu dibuktikan dengan meningkatnya potensi layanan pada tahun 2021-2022. Berbanding terbalik dengan salah satu layanan unggulan diatas yaitu sajadah Srikandi. Nilai potensi Sajadah Srikandi tidak stabil dalam tiap tahunnya hal tersebut karena layanan ini tidak terjadwal dan disesuaikan dengan permintaan dari wajib pajak yang akan melakukan pembayaran.

Tabel 3

Penerimaan PKB 2018-2022

PENERIMAAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR				
TAHUN	TARGET	REALISASI	LAYANAN UNGGULAN	%
2018	160.497.810.000	202.962.079.912	76.709.182.800	37,79%
2019	199.000.000.000	218.910.330.700	87.451.161.150	39,95%
2020	175.000.000.000	205.946.078.240	70.169.752.450	34,07%
2021	196.000.000.000	212.364.850.925	73.288.227.600	34,51%
2022	205.700.000.000	236.075.558.158	83.229.907.750	35,26%

Sumber : Data Primer 2018-2022, UPT PPD Jember (diolah)

Dari tabel tiga dapat dilihat pada tahun 2018 penerimaan PKB dari layanan unggulan berkontribusi 37,79% terhadap realisasi penerimaan PKB. Pada tahun 2019 mengalami kenaikan 2,16% dari tahun sebelumnya. Pada tahun 2020 mengalami penurunan sebesar 5,88% dari tahun sebelumnya. Hal itu disebabkan karena adanya pandemi covid-19 yang melanda Indonesia yang menyebabkan kegiatan masyarakat terbatas dan itu juga berimbas terhadap pelayanan pada layanan unggulan samsat. Samsat sempat tidak beroperasi pada bulan April tahun 2020, samsat drive thru dan payment point Bank Jatim tidak beroperasi pada bulan April dan Mei tahun 2020 begitupun juga dengan samsat *corner*, serta sajadah Srikandi yang tidak beroperasi pada bulan April dan Agustus dikarenakan meningkatnya kasus covid-19 yang menyebabkan tidak adanya permintaan pelayanan terhadap sajadah srikandi. Pada tahun 2021 setelah menurunnya kasus covid-19 PKB mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya dan kontribusi layanan unggulan juga mengalami peningkatan 0,44% terhadap realisasi penerimaan PKB dari tahun sebelumnya. Pada tahun 2022 kontribusi layanan unggulan terhadap realisasi penerimaan PKB mengalami peningkatan sebesar 0,75%.

Selain menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien layanan unggulan dinilai mempunyai kontribusi yang cukup besar dalam penerimaan pajak kendaraan bermotor. Telah dijelaskan pada tabel satu bahwa salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang paling berpengaruh yaitu penerimaan pajak kendaraan bermotor. Dalam hal ini penerimaan PKB dengan adanya lima layanan unggulan KB SAMSAT Jember dikatakan mampu dalam mendorong meningkatnya Pendapatan Asli Daerah (PAD) UPT PPD Provinsi Jawa Timur.

Simpulan

Pemerintah mempunyai tujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik melalui kebijakan-kebijakan yang dibuat oleh pembuat kebijakan, yang mencerminkan keinginan birokrat dan diharapkan diterima oleh masyarakat. Namun, kebijakan juga memiliki risiko dan dampak yang perlu dipahami oleh semua pihak. Dalam hal penerimaan Pajak Daerah Asli (PAD) dan peningkatan kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor, terdapat beberapa layanan unggulan dari

**Nur Ika Mauliyah, Okta Ayu Lestari, Hilda Aderia Husaini
Muhammad Raziv Aulia Effendi**

Upaya Mendorong Penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) UPT PPD Jember Melalui Layanan Unggulan Kantor Bersama Samsat Jember

UPT PPD Jember seperti Samsat *Drive Thru*, Samsat *Payment Point*, Samsat *Corner*, Samsat Keliling (Samling), dan Sajadah Srikandi. Layanan ini bertujuan untuk memudahkan Wajib Pajak (WP) dalam membayar pajak kendaraan bermotor tidak perlu pergi ke kantor SAMSAT dengan biaya tambahan.

Dalam hal pemenuhan kewajiban pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor menggunakan lima layanan unggulan tersebut, tabel dua menunjukkan bahwa terjadi peningkatan yang signifikan pada tahun 2018-2019. Namun, terjadi penurunan pada tahun 2020-2021, yang disebabkan oleh pandemi COVID-19.

Sebagai kesimpulan, dapat dikatakan bahwa layanan-layanan unggulan tersebut berhasil meningkatkan penerimaan PAD dan kualitas layanan kepada wajib pajak. Namun, penurunan pada tahun 2020-2021 menunjukkan bahwa pandemi COVID-19 berdampak pada kinerja layanan tersebut. Oleh karena itu, perlu dilakukannya strategi untuk mengoptimalkan penggunaan layanan-layanan tersebut dengan tetap memperhatikan situasi.

Daftar Pustaka

- Anggraini, F. D. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Ragam Layanan Unggulan SAMSAT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor ...* [Universitas Brawijaya]. <http://repository.ub.ac.id/id/eprint/165415>
- Budiman, R. A. (2018). *Analisis Penggunaan Layanan Unggulan e-SAMSAT atas Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang.(Studi pada ...* [Universitas Brawijaya]. [http://repository.ub.ac.id/165470/%0Ahttp://repository.ub.ac.id/165470/1/Rahmat Arif Budiman.pdf](http://repository.ub.ac.id/165470/%0Ahttp://repository.ub.ac.id/165470/1/Rahmat%20Arif%20Budiman.pdf)
- Dewi, L. K. (2020). Analisis Kebijakan Program Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Provinsi Lampung. *Jisip*, 2(1), 54–68. <https://doi.org/10.24967/fisip.v2i1.654>
- Dipendajatim.go.id
- Drive, L., Terhadap, T., Asli, P., & Pad, D. (2022). *Analisis Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Dari Padang Analysis Of Motor Vehicle Tax Revenue (PKB) From Drive Thru. XVI(01)*, 1–14.
- Fitri Habibah N, Muhammad Rahma N, & Rosmiati Mia. (2021). Analisis Kebijakan Penerapan E-SAMSAT Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Pada BAPENDA Provinsi Jawa

Barat Policy Analysis of Electronic SAMSAT (E-SAMSAT) Implementation Payment of Motor Vehicle Taxes . *Indonesian Accounting Research Journal*, 1(2), 339–348.

Hartanti, H., Alviani, R. K., & Ratiyah, R. (2020). Pengaruh Samsat Keliling, Samsat Drive-Thru, E-Samsat Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Jakarta Timur. *Jurnal Online Insan Akuntan*, 5(1), 125. <https://doi.org/10.51211/joia.v5i1.1327>

Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 5 tahun 2015

Sholehah, S. D. (2022). *Universitas Islam Negeri Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Juni 2022* (Issue September 2021). Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009

Undang-Undang No. 28 Tahun 2009

Undang-Undang No. 33 Tahun 2004

Wowiling, F. L., Rotinsulu, D. C., Engka, D. S. M., & Ratulangi, U. S. (2021). Jurnal Pembangunan Ekonomi dan Keuangan Daerah (STUDI TERHADAP PENERIMAAN BBN 1 DAN PKB DI BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI SULAWESI UTARA) Pelayanan publik kini telah menjadi isu sentral dalam pembangunan di Indonesia . Perkembangannya pelayanan publik. *Jurnal Pembangunan Ekonomi Dan Keuangan Daerah*, 22(4), 32–42.

Zona, Y. olanda putri. (2018). *Penerapan Layanan Unggulan SAMSAT Corner Dalam Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Bersama SAMSAT ... [Universitas Brawijaya]*. <http://repository.ub.ac.id/165980/>

**Nur Ika Mauliyah, Okta Ayu Lestari, Hilda Aderia Husaini
Muhammad Raziv Aulia Effendi**

Upaya Mendorong Penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) UPT PPD Jember
Melalui Layanan Unggulan Kantor Bersama Samsat Jember