

## INOVASI SEKTOR PUBLIK SAMSAT KELILING UNTUK MASYARAKAT PEGUNUNGAN DI KANTOR SAMSAT KABUPATEN PROBOLINGGO

Vadhea Nuraliza <sup>(1)</sup>, Eko Yudianto Yunus <sup>(2)</sup>, Yunita Agustin <sup>(3)</sup>

<sup>1</sup> Administrasi Publik, Universitas Panca Marga, Kota Probolinggo

<sup>2</sup> Administrasi Publik, Universitas Panca Marga, Kota Probolinggo

<sup>3</sup> Administrasi Publik, Universitas Panca Marga, Kota Probolinggo

e-mail: [ekoyunus2011@gmail.com](mailto:ekoyunus2011@gmail.com), [yunita1608@gmail.com](mailto:yunita1608@gmail.com), [vadheanrlzz@gmail.com](mailto:vadheanrlzz@gmail.com)

### ABSTRACT

*This study aims to identify supporting and inhibiting aspects of the implementation of innovation in the Probolinggo Samsat Information Booth region towards the level of tax awareness of citizens. The lack of understanding of residents towards taxpayers as owners of motorized vehicles makes Samsat services inefficient and ineffective. Therefore, government officials made new innovations to facilitate the needs of mountain or rural residents in the service of paying motor vehicle taxpayers with staff from the Probolinggo District Samsat visiting rural and mountainous locations of residents' homes. This research method uses a descriptive research method with a case study approach. The author collects information and data through direct observation and interviews with informants. The results of this study say that human resources are one of the methods tried to increase the lack of understanding of citizens about paying taxes. To realize these new innovations, it is necessary to use reliable sources of human energy and efforts are needed to increase competence through training, courses or comparative studies.*

**Keywords :** Regional Innovation, Tax Awareness, Citizens

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengenali aspek pendukung serta penghambat implementasi inovasi wilayah bilik informasi samsat probolinggo terhadap tingkatan sadar pajak warga. Minimnya pemahaman warga terhadap wajib pajak selaku pemilik kendaraan bermotor yang membuat pelayanan samsat menjadi tidak efisien serta efektif. Oleh sebab itu aparatur pemerintahan membuat inovasi baru untuk memfasilitasi kebutuhan warga pegunungan atau pedesaan dalam pelayanan pembayaran wajib pajak dengan staff dari samsat Kabupaten Probolinggo mendatangi lokasi pedesaan dan pegunungan rumah warga. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Penulis mengumpulkan informasi dan data secara observasi langsung, dan melakukan wawancara pada narasumber. Berdasarkan hasil penelitian yang sudah diperoleh dikatakan sumber energi manusia ialah salah satu metode yang dicoba untuk meningkatkan minimnya pemahaman warga terhadap pembayaran pajak. Untuk mewujudkan inovasi baru tersebut perlu menggunakan sumber energi manusia yang handal dan dibutuhkan upaya untuk menaikkan kompetensi melalui pelatihan, kursus ataupun study banding.

**Kata kunci:** Inovasi Wilayah, Sadar Pajak, Warga

### 1. Pendahuluan

Untuk memenuhi kebutuhan warga lewat pelayanan publik, Tiap tubuh layanan publik mempunyai triknya dalam melayani warga dengan baik serta optimal. Membagikan pelayanan publik yang cepat, tepat, sederhana, tidak diskriminatif, bertanggung jawab serta terbuka sangat penting dipenuhi oleh seluruh penyedia layanan publik. Hal ini merupakan keberadaan perpindahan paradigma dalam pengelolaan pelayanan publik dari hanya service delivery Pekerja sedangkan yang secara tertib penuhi seluruh kebutuhan kesejahteraan Bermutu serta bermutu besar(Suwastiti et al., 2016)

Pengaturan ketenagalistrikan dengan membayar wajib pajak kendaraan bermotor merupakan kewajiban dari pemerintah ataupun masyarakat public. Kita berdialog tentang pelayanan public ucap salah satu organisasi publik ataupun organisasi yang terpaut langsung dengannya Pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor ialah titik sistem yang universal Manajemen satu atap. Samsat berinovasi tiap tahun untuk menawarkan layanan dengan menjajaki pertumbuhan yang terus tumbuh (Witono, 2008)

Semacam yang tertuang dalam Peraturan Bupati Probolinggo Nomor. 63 disediakan Tahun 2020 menyangkut inovasi wilayah sebagaimana diartikan dalam Pasal 1( 8), ialah. Inovasi Pelayanan publik merupakan tipe inovasi pelayanan publik yang baik, yang berbentuk ide, kreativitas asli serta menyesuaikan diri ataupun transformasi yang berguna untuk warga, baik secara tidak langsung maupun secara langsung sangat berarti bagi suatu organisasi. di bidang ini warga untuk memecahkan permasalahan yang berkaitan dengan mutu pelayanan publik bagi warga Kabupaten Probolinggo. Memikirkan kondisi tersebut, pelayanan kantor

SAMSAT wajib meningkatkan pelayanan yang cocok dengan kebutuhan warga Kabupaten Probolinggo khususnya masyarakat pedesaan dan pegunungan.

Direktur Jenderal Pajak Departemen Keuangan Ken Dwijugiasteady menerangkan perihal sebagian aspek yang membuat warga Indonesia masih tidak mau untuk membayar Pajak. Penyebab yang utama karena masih terdapat warga yang tidak yakin dengan hukum di Indonesia industri pajak. penyebab kedua, jangan percaya dengan agen pajak. (Laraswati, 2018)

Kurangnya pengetahuan dan pemahaman warga terhadap pembayaran pajak bagi pemilik kendaraan bermotor perihal ini membuat inovasi pelayanan Samsat keliling menjadi tidak efisien. Oleh karena itu aparat pemerintah Kabupaten Probolinggo membuat inovasi yang baru untuk memenuhi kepentingan warga pegunungan atau pedesaan dalam pelayanan pembayaran wajib pajak kendaraan bermotor. Pada tahun 2020 Kantor Afiliasi SAMSAT Kabupaten Probolinggo meningkatkan gagasan tersebut yaitu membuat samsat keliling bagi orang gunung yang ada di Kabupaten Probolinggo. Diakibatkan oleh warga yang kurang sadar untuk membayar pajak, paling utama di wilayah pedesaan serta pegunungan yang di mana di daerah tersebut susah untuk diakses seperti misalnya jalan yang tidak rata, akses internet yang tidak lancar membuat warga di Kabupaten enggan untuk turun ke bawah untuk membayar pajak. Permasalahan selanjutnya yang dialami oleh masyarakat adalah karena terbatasnya waktu wajib untuk membayar pajak yang condong menanti petugas samsat untuk datang ke rumah warga dan melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor disebabkan jarak tempuh dari rumah warga dengan Kantor SAMSAT Kabupaten Probolinggo terbilang jauh.

## 2. Metode

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif, dengan pendekatan deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan, mendeskripsikan, menarasikan berbagai kondisi, situasi yang muncul di masyarakat dan menjadikan objek penelitian. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yakni hasil observasi langsung dan wawancara.

Selain itu dalam mengerjakan jurnal ini, penulis juga mencari beberapa informasi dari berbagai artikel atau jurnal pada tahun-tahun sebelumnya yang memiliki keterkaitan dengan pengembangan penelitian kami yaitu samsat keliling yang ada di Kabupaten Probolinggo khususnya di daerah pegunungan atau pedesaan.

Pada teknik analisis, penulis menggunakan tiga komponen dimana komponen tersebut memiliki fungsi masing-masing diantaranya yaitu reduksi data yang berfungsi untuk mereduksi data yang diperoleh di lapangan, penyajian data yang berfungsi menyajikan data melalui analisa deskriptif dengan beberapa pendekatan yang relevan, dan penarikan kesimpulan untuk menarik kesimpulan untuk menjawab fokus masalah.

## 3. Hasil dan Pembahasan

Strategi komunikasi dijelaskan oleh (Megayani & Noviri, 2021) selaku campuran dari rencana (komunikasi serta manajemen) komunikasi untuk menggapai tujuan. Strategi komunikasi yang sempurna telah terdapat perencanaan serta pengelolaan telah tercantum dalam suatu yang dibutuhkan untuk berbicara dengan audiens sasaran. Untuk memastikan pendekatan apa yang wajib digunakan buat berbicara secara efisien serta tujuan komunikasi untuk menggapai dirinya

sendiri. (Bate'e, 2018) Opsi serta konfigurasi antarmuka merupakan salah satu aspek untuk memastikan keberhasilan proses komunikasi, sebab kedudukannya selaku sumber serta mengatur seluruh aktivitas komunikasi.

Deployment berjalan dengan baik bila komunikasi dicoba oleh agen Samsat dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab sesuai dengan syarat tujuan. Sasaran yang diumumkan oleh SAMSAT Keliling Desa merupakan mewujudkan pelayanan Otentikasi STNK, pembayaran PKB serta SWDKLLJ ke Desa Bremsi melalui layanan yang diberikan secara tepat dan professional.

Kinerja pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT Kabupaten Probolinggo mengaitkan pembuatan inovasi wilayah Samsat Ruang Informasi Data Probolinggo, dimana pelayanan publik yang professional, cepat dan tepat bisa ditingkatkan di lapangan. Sediakan data dengan jelas, mudah dimengerti, mudah dipahami yang dicoba oleh mobile samsat di desa bremsi diperuntukan agar tepat sasaran yaitu warga pegunungan atau pedesaan di Kabupaten Probolinggo.

SAMSAT Mobile Village sudah melaksanakan tugasnya dengan baik dalam memperkenalkan kejelasan data mekanisme pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) dan pembayaran jasa konfirmasi STNK serta SWDKLLJ. Proses pelayanan internal menunjang otentikasi pembayaran STNK, PKB serta SWDKLLJ lewat layanan SAMSAT Berpergian ke desa sejak awal wajib mempunyai persyaratan yang lengkap seperti KTP, STNK, PKB serta SWDKLLJ melalui tahapan yang sudah ditetapkan oleh SAMSAT daerah Kabupaten Probolinggo. Namun staf layanan SAMSAT Keliling melaporkan jika sebagian orang belum siap menggunakan

layanan SAMSAT seluler. Perihal ini diakibatkan warga yang melaksanakan pelayanan dibidang pengesahan STNK, pembayaran PKB serta SWDKLLJ lewat Pelayanan SAMSAT Keliling kurang mempunyai kualifikasi semacam kepemilikan KTP asli harus cocok dengan STNK, PKB serta SWDKLLJ serta warga cuma mempercayai orang lain yang dipercaya seperti calo.

(Rohemah et al., 2013) Pelayanan universal harus diinformasikan secara terbuka serta bisa diakses oleh seluruh pihak yang memerlukan supaya gampang dikenal, dimengerti serta dipahami oleh warga.

Berdasarkan hasil wawancara yang sudah dipaparkan di atas, ditarik kesimpulan bahwa akreditasi STNK, pembayaran PKB serta SWDKLLJ yang ada di SAMSAT Keliling di Kabupaten Probolinggo dinilai telah bagus, sebab kepastian data di dalam Pelayanan SAMSAT Keliling bisa di pertanggungjawabkan. Dimana ketegasan tentang pelayanan pembayaran wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Keliling Kabupaten Probolinggo sudah diinformasikan melalui media semacam Web. Bersumber pada hasil observasi

#### 4. Kesimpulan

Komunikasi telah bagus karna kejelasan data dalam pengamalan inovasi kawasan samsat keliling di daerah pedalaman Bremsi perihal pengesahan STNK, pembayaran PKB serta SWDKLLJ di SAMSAT area Kabupaten Probolinggo mampu di pertanggungjawabkan. Dimana kepastian mengenai servis SAMSAT kisan sudah di datakan lewat alat serupa web institusi, surat kabar, Radio & alat sosial. asal usul energi, mampu disebut belum ideal karna kepiawaian asal usul

dilapangan dapat dikemukakan jika implementasi kebijakan dipengaruhi dari variabel Komunikasi yang dimana diartikan sesuatu proses yang dicoba oleh seorang, tubuh ataupun lembaga untuk mengantarkan data kepada orang lain ataupun warga dengan iktikad penyampaian data oleh pemerintah kepada warga menimpa sesuatu kebijakan yang hendak diterapkan untuk mencapai tujuan yang diresmikan. Apabila komunikasi tercipta dengan kokoh hingga tarnsmisi bisa dihindari. Artinya, dalam komunikasi kerap terjalin salah penafsiran. Komunikasi wajib disetujui oleh para pengelola kearifan inovasi dengan jelas serta tidak meragukan. (Veronica et al., 2022) Oleh karena itu, inovasi baru yang diberikan dalam penerapan sesuatu komunikasi wajib jelas dan tepat supaya tidak memunculkan kebimbangan untuk pelaksana kebijakan untuk diterapkan. Bisa ditarik kesimpulan jika implementasi inovasi baru samsat keliling bagi masyarakat gunung atau pedesaan terhadap tingkatan sadar pajak warga bisa dikatakan telah baik karna kepastian data dalam Pelayanan SAMSAT Keliling Tentang pengesahan STNK, pembayaran PKB serta SWDKLLJ.

energi individu aparatur SAMSAT area Kabupaten Probolinggo bila jasa SAMSAT kisan pedalaman Bremsi menghadapi kegagalan membutuhkan periode yang rada lama untuk mampu diterapkan lagi. Aparatur SAMSAT area Kabupaten Probolinggo kurang ada kemampuan pemahaman, kemampuan serta kepiawaian untuk mengoperasionalisasikan jasa SAMSAT kisan di pedalaman Bremsi. katebece, mampu disebut telah bagus karna hasil dari penerapan aktivitas itu publik memuji aparatur yang tengah

berperan di segi pengamalan inovasi kawasan samsat orang gunung di pedalaman Bremit dan juga publik terdorong menaati peraturan yang terlihat di SAMSAT area Kabupaten Probolinggo dengan penuh pemahaman. tekstur Birokrasi, telah bagus karna susunan pekerjaan di SAMSAT area Kabupaten Probolinggo tertata dengan bagus, mulai dari bagian capai susunan kemampuannya. tiap-tiap susunan birokrasi itu membuat pekerjaannya sejalan dengan tugas yang diberikan kepada tiap-tiap bagiannya. aspek penyokong yang ada dalam pengamalan inovasi kawasan samsat keliling orang gunung di pedalaman Bremit yakni buat jasa layanan inovasi samsat kisaran yang dilaksanakan oleh SAMSAT Kabupaten Probolinggo lewat separuh alat bagus alat cap ataupun alat elektronik telah dikenal dengan bagus, terdapatnya asal usul energi individu yang profesional dan juga teknologi informasi yang memakai sistem manajemen file elektronik. aspek pembendung yang ada dalam pengamalan inovasi samsat keliling orang gunung di pedalaman Bremit yakni setengah ganjalan yang ada pada lemahnya jaringan, yakni anjuran yang akan dibutuhkan dalam cara jasa dan juga terbatasnya pemahaman publik dalam melunasi patut pajak karna terbatasnya sosialisasi terdapatnya jasa SAMSAT kisaran masa ini, dan juga terbatasnya prasarana serta infrastruktur sebab tidak terdapatnya pergantian plastik STNK yang baru sehabis pengesahan PKB.

## 5. Saran

Kepada Samsat Kabupaten Probolinggo dihimbau untuk memperjelas lagi bagaimana prosedur pelayanan yang diberikan di media masa, seperti misalnya dengan membuat video yang dilakukan oleh staff samsat Kabupaten Probolinggo dibandingkan

dengan membuat poster karena pada zaman sekarang lebih mudah menonton daripada membaca untuk mempermudah pemahaman dan pengetahuan warga pegunungan untuk memahami informasi mengenai bagaimana prosedur pelayanan pembayaran pajak yang baik dan benar. Samsat Kabupaten Probolinggo juga perlu melakukan pembinaan dan penelitian secara sungguh-sungguh ke daerah-daerah pedesaan atau pegunungan seperti bremit, krucil, sukapura, tiris dll yang membutuhkan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Disarankan juga bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan evaluasi terhadap persiapan yang akan dilakukan sebelum melakukan penelitian, seperti waktu agar mendapatkan hasil penelitian yang maksimal.

## Daftar Pustaka

- Bate'e, M. M. (2018). *Analisis Sistem Pelaksanaan Penghitungan Pajak Atas Kendaraan Bermotor Dalam Meningkatkan Pajak Daerah Di Kantor Samsat Gunung Sitoli*.
- Laraswati, N. (2018). Inovasi Pelayanan Publik "SOGUN"(Samsat Orang Gunung) Di Kantor Samsat Kraksaan Kabupaten Probolinggo. *Skripsi. Malang. Universitas Brawijaya*.
- Megayani, N. K. M., & Noviari, N. (2021). Pengaruh Program E-SAMSAT, SAMSAT Keliling, dan Kepuasan Wajib Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi*, 31(8), 1936.
- Rohemah, R., Kompyurini, N., & Rahmawati, E. (2013). Analisis pengaruh implementasi layanan samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di kabupaten pamekasan. *InFestasi*, 9(2), 137-146.

Suwastiti, G. S., Larasati, E., Sundarso, S., & Djumiarti, T. (2016). Inovasi Pelayanan Publik Pada Kantor SAMSAT Kota Tegal (Studi Kasus Pada Pajak Kendaraan Bermotor). *Journal of Public Policy and Management Review*, 5(3), 41–50.

Veronica, S. A. N., Mubaroq, H., & Ningrat, D. Y. (2022). IMPLEMENTASI INOVASI DAERAH BIS PROLING (BILIK INFORMASI SAMSAT

PROBOLINGGO) TERHADAP TINGKAT SADAR PAJAK MASYARAKAT (Studi pada Desa Brengi Kecamatan Krucil Kabupaten Probolinggo). *JISOS: JURNAL ILMU SOSIAL*, 1(6), 393–410.

Witono, B. (2008). *Peranan pengetahuan pajak pada kepatuhan wajib pajak.*