

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Inovasi dalam pelayanan publik merupakan upaya pemerintah untuk merespon kebutuhan masyarakat melalui pelayanan yang lebih responsif, partisipatif, dan berorientasi pada kepentingan publik. Kesadaran pentingnya inovasi saat ini ditandai dengan diterbitkannya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 pasal 386 tentang pemerintah pusat memberikan peluang kepada pemerintah daerah untuk melakukan inovasi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja pemerintah daerah. Pemerintahan terbagi menjadi wilayah provinsi yang terdiri dari kabupaten dan kota, untuk meningkatkan pelayanan publik setiap daerah memiliki hak dan tanggung jawab untuk mengatur dan menjalankan pemerintahannya sendiri. Pemerintah daerah memiliki hak dan wewenang dalam mengatur kebutuhan masyarakat sesuai dengan kebutuhan daerahnya. Menjalankan suatu pemerintahan memerlukan biaya, sehingga setiap daerah mempunyai wewenang untuk membebankan biaya kepada masyarakat dalam bentuk pajak (Nurjanah & Purboningsih, 2024).

Pajak memiliki peran yang sangat penting dalam kehidupan bernegara, karena pajak merupakan salah satu sumber pendapatan negara yang membiayai semua pengeluaran termasuk pengeluaran pembangunan dan pengeluaran pemerintah. Pajak juga merupakan salah satu kewajiban masyarakat yang dapat dipaksa untuk dipungut. Peran pajak sebagai penerimaan dalam negeri sangat penting, namun masih belum optimal jika dilihat dari banyaknya wajib pajak yang belum menjadi patuh wajib pajak. Upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib

pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat (Mislaturrina et al., 2023).

Inovasi berperan penting untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih baik, dengan inovasi pemerintah dapat memberikan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Tuntutan masyarakat tentang perbaikan birokrasi pelayanan publik juga harus dipertimbangkan, sistem pelayanan publik yang melakukan inovasi akan membuat pelayanan lebih efektif dan efisien hingga masyarakat puas sebagai penerima layanan (Mislaturrina et al., 2023).

Kota Lhokseumawe adalah salah satu daerah di Indonesia yang juga memiliki pertumbuhan kendaraan bermotor yang terus meningkat, tentu saja itu adalah tantangan bagi pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan Samsat yang memadai agar meningkatnya patuh wajib pajak. Berdasarkan realita tersebut, maka perlu adanya inovasi yang diberikan agar mampu membangkitkan minat dan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak. Salah satu inovasi yang dilakukan Samsat Kota Lhokseumawe dalam hal pelayanan publik yaitu dengan adanya Inovasi Pelayanan Program Samsat Jempol dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Warung Kopi Kota Lhokseumawe.

Program Samsat Jempol adalah layanan jemput pajak kendaraan bermotor secara *online* di Kota Lhokseumawe. Program ini merupakan inovasi dari Bidhumas Polda Aceh untuk membantu pemilik kendaraan bermotor dalam menuntaskan kewajiban pajak tahunannya. Samsat Jempol tersedia melayani pelayanan pengesahan STNK setiap tahun, pembayaran PKB dan SWDKLLJ untuk masyarakat yang tidak bisa mengunjungi Kantor Induk Samsat Kota

Lhokseumawe. Sehingga diharapkan seluruh masyarakat Kota Lhokseumawe tetap bisa melakukan pembayaran pajak tahunan dengan mudah (Acehprov.go.id, 17 Mei 2022).

Program Samsat Jempol dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di warung kopi Kota Lhokseumawe pertama kali diluncurkan pada September 2021. Proses pembayaran pajak melalui program Jempol pada umumnya sama seperti proses pembayaran pajak langsung di Kantor Samsat, yang menjadi keunggulan program Jempol ini adalah proses pembayarannya yang sangat cepat dan tidak perlu mengantri seperti halnya membayar pajak kendaraan bermotor langsung di Kantor Samsat.

Perbedaan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat dengan membayar pajak kendaraan bermotor melalui Program Jempol di Warung Kopi:

Tabel 1. 1
Perbedaan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat
Dengan Di Warung Kopi

Kantor Samsat	Warung Kopi
Formal	Non-Formal
Fotocopy KTP, STNK, dan Pajak Kendaraan	Cukup membawa yang asli tanpa Fotocopy
Mengambil nomor antrian	Tidak memiliki nomor antrian

Sumber: Data Olahan Penulis (2025)

Peluncuran program Jempol ini dapat membantu dan mempermudah masyarakat dalam membayar pajak. Berikut data yang diperoleh dari Kantor Samsat terkait jumlah pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor 6 (enam) bulan sebelum adanya program Jempol dengan 6 (enam) bulan setelah adanya program Samsat Jempol di Kota Lhokseumawe:

Tabel 1. 2
Perbandingan 6 Bulan Sebelum Dan Sesudah Adanya Program Samsat
Jempol Di Kota Lhokseumawe

Bulan (12 bulan)	Unit / Bulan	Jumlah Pendapatan Diperoleh
April – 2021	3.077	Rp. 2.096.213.750
Mei – 2021	3.393	Rp. 2.09.325.500
Juni – 2021	4.365	Rp. 2.771.95.600
Juli – 2021	4.365	Rp. 2.771.965.600
Agustus – 2021	4.921	Rp. 2.993.406.300
September – 2021	4.922	Rp. 3.072.280.600
Jumlah Unit / 6 bulan	24.624	Rp. 15.447.410.700
Oktober – 2021	4.950	Rp. 3.074.097.711
November – 2021	4.490	Rp. 3.001.148.319
Desember – 2021	5.010	Rp. 3.734.227.624
Januari – 2021	4.785	Rp. 3.079.199.247
Februari – 2021	4.562	Rp. 2.498.553.637
Maret - 2021	5.197	Rp. 4.247.175.215
Jumlah Unit / 6 bulan	28.994	Rp. 19.34.401.753
Total	9.094	Rp. 43.409.880.563

Sumber: Samsat Kota Lhokseumawe (2025)

Berdasarkan data tabel di atas, dapat dilihat bahwa pendapatan yang diperoleh dari hasil pemungutan pajak kendaraan bermotor selama 6 bulan sebelum diberlakukannya program samsat jempol di kota lhokseumawe sebesar 24.674 dan sebanyak Rp. 15.447.410.700. Sedangkan jumlah wajib pajak yang melalukan pembayaran pajak kendaraan bermotor setelah 6 (enam) bulan diberlakukannya program samsat jempol meningkat sebesar 28.994 unit kendaraan dan sebanyak Rp. 19.634.401.753. (Mislaturrina et al., 2023).

Berikut adalah data tren Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Lhokseumawe dari tahun 2018-2022:

Gambar 1. 1
Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor Dari Tahun 2018-2022



Sumber: SAMSAT Kota Lhokseumawe (2024)

Berdasarkan data grafik di atas, dapat dilihat bahwa pajak kendaraan bermotor di Kota Lhokseumawe dari tahun 2018-2022 semakin meningkat. Kepala UPTD Wilayah V BPKA Chaidir, SE, MM, menjelaskan bahwa pendapatan dari Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui layanan Program Samsat Jempol di Kota Lhokseumawe mengalami peningkatan yang signifikan. Tidak hanya itu, Chaidir juga mencatat bahwa program Samsat Jemput Pajak Online (Jempol) yang tersedia di warung-warung kopi telah membantu masyarakat secara signifikan dalam membayar pajak kendaraan mereka, karena cukup dalam waktu 5 menit, pajak kendaraan mereka dapat dibayarkan (Sari et al., 2024).

Warung kopi merupakan sebuah tempat yang sangat familiar dan mudah ditemukan di Aceh. Warung kopi sudah menjadi simbol identitas daerah Aceh, tentu saja hal ini memiliki sejarah dibaliknya. Pada masa kesultanan Aceh berkembang, para pejabat dan pedagang kerap melakukan komunikasi sambil meminum kopi, hal ini akhirnya menjadi tradisi dan identitas masyarakat Aceh

yang sudah melekat secara turun-temurun. Warung kopi menyebar di seluruh pelosok Aceh dan menjadi tempat berkumpulnya masyarakat dari segala kalangan untuk berdiskusi politik, bersosialisasi dan berkembangnya penyebaran informasi (Hakim, 2024).

Layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di warung kopi merupakan sebuah inovasi Samsat Kota Lhokseumawe dalam memberikan pelayanan publik untuk memudahkan akses masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan. Pelayanan ini dilakukan pada hari Senin-Jum'at pukul 09.00-13.00 WIB, khusus pada hari Jum'at pada pukul 08.30-11.00 WIB. Pada hari Senin dan Jum'at dilaksanakan di Dr. Kupi Premium, pada hari Selasa dan kamis di D'Royal Coffe Space, dan pada hari rabu di Coffe Time. Adanya pelayanan ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraan, karena tidak harus datang ke Kantor Samsat Kota Lhokseumawe untuk pengurusan pengurusan pembayaran pajak kendaraan (Sari et al., 2024).

Pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, jika pelayanan baik maka kesejahteraan masyarakat dapat tercipta. Pelayanan publik adalah hak setiap warga negara serta negara berkewajiban melayani setiap warga negara untuk dapat memenuhi kebutuhan dan hak dasar dalam rangka pelayanan publik sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjelaskan tentang pelayanan publik merupakan kegiatan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan yang ada bagi setiap warga negara. Pelayanan publik adalah kegiatan pemerintah pusat dan pemerintah daerah untuk memenuhi

kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan dan prinsip-prinsip *Good Governance*. Pemerintah bertugas menyelenggarakan pelayanan publik untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik perlu melakukan pengembangan sesuai dengan kebutuhan dan kondisi yang terjadi di masyarakat, maka dari itu pelayanan publik perlu berkembang sehingga dapat mengikuti inovasi dari masa ke masa (Fadilah, 2023).

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, dapat diketahui bahwa inovasi program Samsat Jemput Online (JEMPOL) dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di warung kopi Kota Lhokseumawe merupakan upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun, dalam pelaksanaannya masih diperlukan kajian lebih mendalam untuk mengetahui bagaimana inovasi tersebut dijalankan, sejauh mana manfaat yang dirasakan oleh masyarakat, serta kendala yang dihadapi dalam implementasinya.

Oleh karena itu, untuk memperoleh pemahaman yang mengenai inovasi pelayanan tersebut, maka perlu dirumuskan permasalahan penelitian yang akan menjadi fokus kajian dalam penelitian “Inovasi Layanan Program Samsat Jemput Online (Jempol) dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Lhokseumawe”.

1.2 Rumusan Masalah

Agar penelitian ini memiliki fokus yang jelas dan terarah, maka dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana inovasi pelayanan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Program Jempol di Warung Kopi Kota Lhokseumawe?
2. Apa kendala dari inovasi pelayanan dalam pembayaran pajak kendaraan

bermotor melalui Program Jempol di Warung Kopi Kota Lhokseumawe?

1.2 Fokus Penelitian

Dari perumusan yang telah diuraikan di atas maka yang menjadi fokus dalam penelitian di antaranya:

1. Inovasi pelayanan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Program Jempol di Warung Kopi Kota Lhokseumawe.
2. Kendala dari inovasi pelayanan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Program Jempol di Warung Kopi Kota Lhokseumawe.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan fokus penelitian, maka tujuan yang ingin dicapai ialah:

1. Untuk mengetahui bagaimana inovasi pelayanan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Program Jempol di Warung Kopi Kota Lhokseumawe.
2. Untuk mengetahui kendala dari inovasi pelayanan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Program Jempol di Warung Kopi Kota Lhokseumawe.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

- a. Berguna bagi penulis untuk meningkatkan wawasan dan pemahaman terhadap inovasi pelayanan publik melalui proses pembayaran pajak kendaraan bermotor di Warung Kopi Kota Lhokseumawe.
- b. Untuk memberi suatu informasi bagi masyarakat tentang pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor tidak hanya bisa di Kantor

Samsat Kota Lhokseumawe, tetapi juga bisa melakukan pembayaran pajak kendaraan di Warung Kopi Kota Lhokseumawe.

2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan *alternative* serta masukan kepada Samsat Kota Lhokseumawe dalam melakukan inovasi pelayanan publik pembayaran pajak kendaraan bermotor di Warung Kopi Kota Lhokseumawe.
- b. Memberikan solusi dan pemecahan masalah dalam inovasi pelayanan publik pada pembayaran pajak kendaraan bermotor di Warung Kopi Kota Lhokseumawe.