

Efektivitas Pelayanan Penarikan Pajak Melalui “Samperin Cak” di UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Lumajang

Dimas Ilham Akbari ¹⁾, Sri Roekminiati ²⁾, Sapto Pramono ³⁾, Aris Sunarya ⁴⁾

^{1) 2) 3) 4)} Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya

Email: dimhid3@gmail.com

Abstract : Tax collection is one of the critical sources of regional revenue to support development. The Regional Revenue Management Technical Implementation Unit (UPT) of Lumajang launched an innovative program called “Samperin Cak” (Pick-Up Tax Service System) to enhance tax collection effectiveness. This study aims to analyze the effectiveness of the “Samperin Cak” program in improving taxpayer compliance, reducing tax arrears, and increasing regional revenue. The research method used is qualitative with a descriptive approach. Data were collected through interviews, observations, and documentation. The results indicate that the “Samperin Cak” program effectively reaches taxpayers with limited access to service offices. Moreover, the program has increased public satisfaction with tax services. However, challenges such as limited human resources and operational vehicles need to be addressed promptly. The study recommends increasing budget allocation for program operations and conducting more extensive public outreach.

Keywords: Effectiveness, Service, Tax Collection

Abstrak : Penarikan pajak merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang sangat penting untuk mendukung pembangunan. Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengelolaan Pendapatan Daerah Lumajang meluncurkan program inovatif “Samperin Cak” (Sistem Antar Jemput Pajak Kendaraan) untuk meningkatkan efektivitas penarikan pajak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas program “Samperin Cak” dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, mengurangi tunggakan pajak, dan meningkatkan pendapatan daerah. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program “Samperin Cak” efektif dalam menjangkau wajib pajak yang memiliki keterbatasan akses ke kantor pelayanan. Selain itu, program ini juga meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pajak. Namun, terdapat beberapa kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia dan kendaraan operasional yang perlu segera diatasi. Rekomendasi dari penelitian ini adalah peningkatan alokasi anggaran untuk operasional program dan sosialisasi yang lebih masif kepada masyarakat.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan, Penarikan Pajak

1. LATAR BELAKANG

Isu pelayanan publik di Indonesia saat ini menjadi salah satu persoalan yang seringkali muncul, karena permintaan akan pelayanan sangat beragam dan melebihi kemampuan pemerintah dalam memenuhi permintaan tersebut. Sesuai dengan peran administrasi publik bahwa pada dasarnya peranan administrasi publik dilakukan untuk mencapai tujuan secara efisien dan efektif dalam hal memberikan pelayanan publik. Pelayanan publik memiliki peranan yang penting dalam kehidupan bernegara. Pelayanan publik yang diberikan pemerintah memiliki berbagai fungsi yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk kesehatan, pengaturan undang-undang, pendidikan, utilitas, dan lainnya. (Nuriyanto 2016)

Dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat melalui sebuah pelayanan publik, setiap instansi pelayanan publik memiliki cara tersendiri dalam melayani masyarakat dengan prima

dan maksimal. Dengan memberikan pelayanan publik yang cepat, tepat, mudah, tidak diskriminatif, akuntabel dan transparan, merupakan kebutuhan yang harus dipenuhi oleh segenap penyelenggara pelayanan publik. Hal ini sebagai implikasi dari adanya perubahan paradigma pengelolaan pelayanan publik dari sekedar memberikan pelayanan seadanya secara rutin menjadi melayani semua kebutuhan pelayanan masyarakat dengan mutu dan kualitas tinggi. (Munir, Sholikhah, dan Rahmawati 2019). Salah satu pelayanan yaitu pelayanan penarikan pajak di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengelolaan Pendapatan Daerah.

Efektivitas pelayanan penarikan pajak di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengelolaan Pendapatan Daerah sangat penting karena menjadi salah satu faktor penentu dalam optimalisasi penerimaan pajak daerah. Dalam konteks pengelolaan keuangan daerah, penerimaan pajak memiliki peran strategis dalam menunjang pendanaan pembangunan. Pelayanan pajak yang efektif mencakup kemudahan akses, kecepatan proses, dan keakuratan data. Jika pelayanan ini tidak optimal, potensi kebocoran pendapatan pajak akan meningkat, sehingga dapat mengganggu program pembangunan daerah. Oleh karena itu, UPT perlu terus meningkatkan inovasi dan kualitas pelayanan untuk memastikan wajib pajak dapat memenuhi kewajiban mereka dengan lebih mudah dan efisien. Pratama, H., & Purnamasari, R. (2021)

Salah satu inovasi yang diterapkan adalah sistem pelayanan pajak berbasis aplikasi online “Samperin Cak” Di UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Lumajang, yang menawarkan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan transaksi pajak. Aplikasi ini memungkinkan wajib pajak untuk melakukan pembayaran, pelaporan, dan pengecekan pajak tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Hal ini secara signifikan mengurangi hambatan seperti antrean panjang, kesalahan manual dalam pencatatan, dan potensi keterlambatan pembayaran. Selain itu, aplikasi berbasis online juga memperkuat transparansi karena data transaksi dapat dipantau secara real-time oleh pihak berwenang. (Pebriyanti, Cahyadi, dan Artaningrum 2021)

UPT Pengelolaan Pendapatan Lumajang selaku salah satu institusi penyelenggara negara berkewajiban untuk berkontribusi aktif dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat. Namun sebagai salah satu birokrasi pemerintah yang memberikan pelayanan perpajakan kepada masyarakat, UPT Pengelolaan Pendapatan Lumajang juga tidak luput dari permasalahan terkait penyelenggaraan pelayanannya. Pada pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada UPT Pengelolaan Pendapatan Lumajang masih adanya permasalahan yang muncul, yaitu seperti waktu pelayanan kerja Samsat yang bersamaan dengan waktu kerja masyarakat atau jam kantor, antrian yang panjang dan memakan waktu yang lama sehingga Wajib Pajak jenuh menunggu giliran membayar pajak, sarana

prasarana pelayanan yang kurang ideal, dan jarak kantor SAMSAT yang terlalu jauh untuk ditempuh Wajib Pajak, walaupun berada di kota.

Dalam rangka memperbaiki suatu pelayanan publik pemerintah maupun organisasi tertentu guna mewujudkan tujuan adanya pelayanan salah satunya pelayanan pengaduan konsumen ini memerlukan sebuah inovasi yang perlu diterapkan dalam menyejahterakan setiap kalangan masyarakat terutama terkait kepuasan masyarakatnya atas kemudahan dan keterjangkauan secara merata, (Elawati dan Roekminiati 2023) hal ini sesuai dengan inovasi pelayanan “Samperin Cak” Di UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Lumajang untuk memberikan solusi pada permasalahan-permasalahan diatas.

Sejak 2017 sampai 2022, jumlah kendaraan dinas yang menunggak pajak sebanyak 25.944 unit. Dari angka itu, Pemkab Lumajang baru melunasi tunggaknya sebanyak 506 unit kendaraan terhitung hingga awal Januari 2023. Sehingga, jumlah tunggakan pajak kendaraan yang tersisa masih 25.438 unit. Dari angka itu, Pemkab baru melunasi tunggaknya sebanyak 506 unit kendaraan terhitung hingga awal Januari 2023. Sehingga, jumlah tunggakan pajak kendaraan yang tersisa masih 25.438 unit. Awalnya Rp 4,3 miliar, sekarang sudah turun jadi Rp 4,2 miliar (<https://regional.kompas.com/read/2023/02/22/20122327/> di akses tanggal 20 November 2024).

Inovasi yang dilaksanakan untuk menjawab kondisi tersebut adalah melalui “samperin cak” merupakan kependekan dari samsat mendatangi perusahaan dan instansi cepat aman dan kolaboratif. Pelayanan samperin cak diawali dengan melakukan identifikasi terhadap perusahaan / instansi di lingkup Kabupaten Lumajang. Berdasarkan data tersebut, maka petugas akan mengirimkan surat kepada Perusahaan/Instansi terkait dengan pelayanan SAMSAT. Kemudian berdasarkan koordinasi yang dilakukan tersebut, petugas SAMSAT akan datang ke lokasi untuk memberikan pelayanan kepada wajib pajak.

Dengan dilaksanakannya inovasi “Samperin cak”, kondisi yang diinginkan adalah terlayannya pegawai Perusahaan/Instansi di Kabupaten Lumajang dalam pembayaran PKB tanpa harus meninggalkan pekerjaannya, selain untuk mendekatkan pelayanan PKB, juga diharapkan dapat mengupayakan mempercepat peningkatan Pendapatan Asli Daerah Provinsi Jawa Timur.

2. LANDASAN TEORITIS

Teori Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan kegunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Menurut Gibson, efektivitas adalah pencapaian tujuan dan sasaran yang telah disepakati untuk mencapai tujuan usaha bersama. Tingkat tujuan dan sasaran itu menunjukkan tingkat efektivitas. Tercapainya tujuan dan sasaran itu akan ditentukan oleh tingkat pengorbanan yang telah dikeluarkan. Dari beberapa pendapat di atas mengenai efektivitas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan seperti yang telah ditentukan. Menurut Gibson dalam (Yuliawati, Suroso, dan Devi Pramudiana 2023), disebutkan bahwa indikator untuk mengukur efektivitas organisasi diantaranya yaitu:

- a) Produksi (Production)
- b) Efisiensi (Efficiency)
- c) Kepuasan (Satisfaction)
- d) Adaptasi (Adaptiveness)
- e) Perkembangan (Development)

Sondang P Siagian juga mengemukakan bahwa efektivitas suatu organisasi dapat diukur dari berbagai hal di antaranya:

- a. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai. Hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugasnya mencapai sasaran yang terarah dan tujuan-tujuan organisasi dapat tercapai.
- b. Kejelasan strategi pencapaian tujuan. Telah diketahui bahwa strategi adalah “peta jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.
- c. Proses analisis dan perumusan kebijaksanaan yang mantap berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijaksanaan harus mampu menjembatani tujuan-tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.
- d. Perencanaan yang matang pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang akan dikerjakan oleh organisasi di masa depan.

- e. Penyusunan program yang tepat. Suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.
- f. Tersedianya sarana dan prasarana kerja. Salah satu indikator efektivita organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi.
- g. Pelaksanaan yang efektif dan efisien. Bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai sasarnya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuannya.
- h. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik. Mengingat sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian.

Berdasarkan pengertian-pengertian efektivitas yang telah dijelaskan di atas, maka dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa efektivitas diartikan tercapainya sasaran, tujuan atau hasil kegiatan yang telah ditentukan sebelumnya. Dengan kata lain, efektivitas merupakan perbandingan antara hasil dengan apa yang telah ditentukan sebelumnya. (Wance 2018)

Sedangkan Duncan yang dikutip Richard M. Steers (1985:53) dalam bukunya “Efektrivitas Organisasi” mengatakan mengenai ukuran efektivitas, sebagai berikut:

1. Pencapaian Tujuan

Pencapaian adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian- bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu: kurun waktu dan sasaran yang merupakan target konkrit

2. Integrasi

Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi.

3. Adaptasi

Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja.

Selanjutnya Pengukuran Efektivitas Menurut Sumaatmadja dalam (Yiwa dan Kamariyah 2023) bahwa pengukuran efektivitas secara umum dapat dilihat dari hasil kegiatan yang sesuai

dengan tujuan dengan proses yang tidak membuang-buang waktu serta tenaga. Dari pendapat tersebut terlihat bahwa pada dasarnya alat ukur efektivitas terletak pada waktu yang digunakan dalam pelaksanaan dan hasil yang telah diperoleh, diantaranya:

a) Hasil yang Diperoleh

Alat ukur yang paling utama dalam mengukur efektivitas suatu pekerjaan atau program adalah hasil atau buah dari kegiatan. Pencapaian hasil akhir dari suatu kegiatan dapat dilihat dengan menyesuaikan hasil yang diperoleh dengan tujuan yang telah disusun sebelum pekerjaan di laksanakan. Oleh sebab itu sebelum kegiatan dilaksanakan, tentukan terlebih dahulu tujuan yang ingin dicapai, jika tujuan dan harapan tidak sesuai maka tidak efektif. Sebaliknya jika tujuan dan hasil diperoleh sesuai maka dapat dikatakan efektif.

b) Efektivitas Waktu

Waktu adalah salah satu cara yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas suatu program kegiatan. Dalam pelaksanaan program setiap organisasi akan mengatur waktu pelaksanaan secara efisien dan efektif yang tidak membuang waktu secara cuma-cuma. Karena suatu kegiatan dapat berjalan sesuai dengan target waktu yang telah ditentukan. Jika pelaksanaan suatu kegiatan melebihi waktu yang ditentukan maka program tersebut tidak efektif.

c) Efektivitas Tenaga

Tenaga yang dimaksud berkenaan dengan tenaga manusia baik itu tenaga fisik, tenaga fikiran individu, maupun tenaga fikiran kelompok yang terlibat dalam suatu kegiatan. Tenaga juga berkaitan dengan kuantitas atau jumlah pekerja, jumlah pekerja akan mempengaruhi keberhasilan program. Jika jumlah pekerja yang melaksanakan kegiatan terlalu banyak sementara hasil yang didapatkan sedikit, berarti program yang ditelaah dijalankan dapat dikatakan tidak efektif.

1. Konsep Pelayanan

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan professional. (Asqalami, Mustofa, dan Roekminiati 2023)

Dalam mempertahankan kelangsungan hidupnya (survival) manusia dituntut berjuang atau berusaha untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Kebutuhan hidup akan terus meningkat

seiring waktu dan pertumbuhan dirinya, mulai dari lahir sampai dewasa. Bahkan laju peningkatan atau perkembangan kebutuhan hidup manusia akan selalu melekat pada kondisi interaksi sosialnya. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, atau dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Tujuan pelayanan pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat sebagai suatu kewajiban Negara terhadap warganya. Sinambela dalam (Luhur dan Nugroho 2018) berpendapat bahwa selama hidupnya manusia selalu membutuhkan pelayanan, pelayanan menurutnya pelayanan sesuai dengan Life Cycle Theory of Leadership (LCTL) bahwa pada awal manusia hidup (bayi) pelayanan fisik sangat tinggi, tetapi sejalan dengan usia manusia pelayanan yang dibutuhkan akan semakin menurun.

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. (Ramadhan M, Susilo K, dan Fatah Z 2023) Penyusunan standar pelayanan dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam UU No. 25 Tahun 2009. Adapun komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a) Dasar hukum
- b) Persyaratan
- c) Sistem, mekanisme, dan prosedur
- d) Jangka waktu penyelesaian
- e) Biaya atau tarif
- f) Produk pelayanan
- g) Sarana, prasarana atau fasilitas
- h) Kompetensi pelaksanaan
- i) Pengawasan internal
- j) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
- k) Jumlah pelaksana
- l) Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan
- m) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan)
- n) Evaluasi kinerja pelaksana

3. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan untuk menggambarkan Efektivitas Pelayanan Penarikan Pajak Melalui “Samperin Cak” Di UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Lumajang. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memahami Seberapa efektif Efektivitas “ Samperin Cak” dalam upaya peningkatan pendapatan Daerah Kabupaten Lumajang terutama di sektor Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif sekaligus membatasi penelitian guna memilih mana data yang relevan dan mana yang tidak relevan (Moleong, 2010). Pembatasan dalam penelitian kualitatif ini lebih didasarkan pada tingkat kepentingan/urgensi dari masalah yang dihadapi dalam penelitian ini. Penelitian ini akan difokuskan pada Peran Inovasi Pelayanan Publik Melalui “Samperin Cak” Di Upt Pengelolaan Pendapatan Daerah Lumajang dalam peningkatan pendapatan Daerah.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dilakukannya penelitian yang sesuai dengan judul yang ditetapkan. Penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Pendapatan Kabupaten Lumajang. Adapun alasan peneliti memilih Kantor Dinas Pendapatan Kabupaten Lumajang sebagai lokasi penelitian dikarenakan pertimbangan- pertimbangan sebagai berikut:

- a. Bahwa terdapat aktivitas pelayanan publik yang dilakukan oleh masyarakat.
- b. Program samperin Cak merupakan Inovasi dari Dinas Pendapatan Kabupaten Lumajang
- c. Karena lokasi tersebut mudah dijangkau oleh peneliti sehingga bisa menghemat biaya dalam penelitian ini.

4. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

Efektivitas Pelayanan Penarikan Pajak Melalui “Samperin Cak” Di UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Lumajang

Efektivitas pelayanan penarikan pajak melalui program “Samperin Cak” di UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Lumajang dapat dilihat dari kemampuannya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, mempermudah proses pembayaran, dan mengoptimalkan pendapatan asli daerah (PAD). Program ini mengedepankan pendekatan jemput bola dengan mendatangi langsung wajib pajak di lokasi mereka, sehingga mengurangi hambatan seperti jarak, waktu, dan aksesibilitas. Selain itu, pelayanan ini juga memberikan

edukasi kepada masyarakat mengenai pentingnya pembayaran pajak untuk pembangunan daerah, yang secara tidak langsung meningkatkan kesadaran masyarakat. Dengan pelayanan yang cepat, ramah, dan transparan, “Samperin Cak” berhasil menciptakan kepuasan wajib pajak, meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah, serta mendukung tercapainya target penerimaan pajak secara lebih efektif. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara sebagai berikut:

“Program ‘Samperin Cak’ bertujuan untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Melalui pendekatan jemput bola, kami berharap dapat menjangkau wajib pajak yang memiliki kendala datang langsung ke kantor, baik karena jarak, kesibukan, maupun keterbatasan informasi.”(wawancara 12 Desember 2024)

Hasil wawancara tersebut sesuai dengan teori pelayanan bahwa Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Selanjutnya informan lainnya memberikan informasi tentang implementasi program samperin cak, sebagai berikut:

“Petugas kami secara berkala mengunjungi lokasi-lokasi strategis seperti pasar, pusat keramaian, dan desa-desa. Mereka dilengkapi dengan perangkat elektronik untuk membantu wajib pajak menghitung, membayar, dan mencetak bukti pembayaran di tempat.”(wawancara 12 Desember 2024)

Pelayanan “Samperin cak” akan memberikan pelayanan kepada karyawan sebanyak minimal sepuluh pegawai yang akan melakukan pembayaran pajak. Hal ini dilakukan untuk menghindari tidak adanya karyawan yang akan membayar pajak karena minimnya koordinasi dengan Perusahaan/Instansi. Kemudian untuk mempermudah wajib pajak mengetahui masa laku pajak dan besaran pajak yang akan dibayarkan, maka akan disediakan layanan online barcode scanner yang akan tersambung ke infosamsatjawatimur. Pada aplikasi sistem online ini, wajib pajak cukup mengisi nomor polisi dan 5 (lima) digit terakhir nomor rangka serta mengisi kode chaptca dan menekan tombol “cari”. Sistem ini akan diakses oleh wajib pajak, sehingga mereka tahu tentang berapa pajak yang akan dibayarkan dan sampai kapan masa berlakunya. Berikut hasil wawancara bersama wajib pajak:

“Saya merasa sangat terbantu. Sebelumnya saya harus meluangkan waktu untuk datang ke kantor pajak, tapi sekarang petugas yang datang ke desa kami. Ini sangat praktis.”(wawancara 14 Desember 2024)

Selanjutnya informan lain juga memberikan informasi kepada peneliti tentang bagaimana pelayanan yang diberikan oleh UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Lumajang, sebagai berikut:

“Pelayanan ini sangat memudahkan, terutama untuk kami yang memiliki usaha dan tidak bisa meninggalkan toko. Selain itu, petugasnya juga ramah dan siap menjelaskan jika ada yang kurang dipahami.”(wawancara 14 Desember 2024)

Barcode akan dipasang pada setiap layanan dalam bentuk sticker pada setiap layanan yang akan dilaksanakan. Dengan adanya barcode ini, wajib pajak cukup melakukan scanning terhadap barcode dan mengisi data yang diminta (nomor polisi dan 5 digit terakhir nomor rangka). Pelayanan ini akan memberikan informasi yang dibutuhkan wajib pajak sehingga pelayanan dapat lebih transparan dan akuntabel. Terobosan “Samperin cak” sangat diperlukan karena pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di perusahaan/instansi belum berjalan secara efektif. Hal ini akan berakibat pada sulitnya karyawan / pegawai untuk melakukan pembayaran PKB karena harus meninggalkan pekerjaannya. Selain itu, faktor lain yang mempengaruhi efektivitas penerimaan pajak adalah kualitas komunikasi antara petugas pajak dan wajib pajak. Sri Muryani dan rekan-rekannya (2024) dalam penelitiannya di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara menemukan bahwa pelayanan publik, teknologi informasi, dan kepatuhan wajib pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap efektivitas penerimaan pajak melalui peran kualitas komunikasi. Oleh karena itu, peningkatan kualitas komunikasi dan edukasi kepada wajib pajak menjadi strategi penting dalam meningkatkan efektivitas penarikan pajak.(Publik dan Informasi 2024)

Keberhasilan program ini juga tidak lepas oleh pegawai UPT yang memberikan pelayanan terbaiknya, hal ini sesuai dengan hasil wawancara salah satu informan, sebagai berikut:

“Sebagian besar wajib pajak menyambut baik program ini. Mereka merasa lebih diperhatikan karena kami yang datang langsung ke mereka. Namun, ada juga yang masih ragu untuk membayar di tempat karena belum terbiasa”.(wawancara 14 Desember 2024)

Penelitian ini mengungkapkan bahwa program "Samperin Cak" (Sistem Antar Jemput Pajak Wajib Pajak) di UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Lumajang terbukti efektif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Program ini memberikan kemudahan akses kepada masyarakat dengan menghadirkan layanan jemput bola, di mana petugas pajak secara langsung mendatangi wajib pajak untuk memproses pembayaran. Data menunjukkan peningkatan signifikan dalam realisasi penerimaan pajak daerah setelah program ini diterapkan, dengan

rata-rata peningkatan tahunan sebesar 20% dibandingkan periode sebelumnya. Hal ini disebabkan oleh pendekatan personal yang dilakukan oleh petugas, yang juga mampu meningkatkan kesadaran dan edukasi masyarakat tentang pentingnya pembayaran pajak.

Program *Samperin Cak* menunjukkan efektivitas yang cukup signifikan dalam meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak. Peningkatan penerimaan pajak daerah serta respons positif dari masyarakat menjadi indikator keberhasilan program ini. Meskipun demikian, beberapa tantangan seperti aksesibilitas wilayah dan keterbatasan jumlah petugas perlu diatasi untuk meningkatkan jangkauan dan kualitas pelayanan.

Faktor Penghambat dan Pendukung Pelayanan Penarikan Pajak Melalui “Samperin Cak” Di UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Lumajang

Selain itu, keberhasilan program ini juga didukung oleh integrasi teknologi yang diterapkan dalam proses pelayanan. Penggunaan perangkat elektronik seperti aplikasi pembayaran digital dan sistem informasi yang terhubung langsung ke database UPT telah mempermudah pencatatan dan pelaporan transaksi. Hal ini tidak hanya mengurangi risiko kesalahan administratif, tetapi juga meningkatkan transparansi dalam pengelolaan pajak daerah. Wajib pajak merasa lebih nyaman dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan, karena proses pembayaran berlangsung cepat, akurat, dan tanpa potensi pungutan liar.

Salah satu faktor penghambat utama dalam program pelayanan penarikan pajak adalah tingkat kepatuhan wajib pajak yang rendah. Hal ini seringkali disebabkan oleh kurangnya pemahaman masyarakat tentang pentingnya pajak bagi pembangunan negara, serta minimnya edukasi pajak yang dilakukan oleh pemerintah. Selain itu, adanya birokrasi yang rumit dan pelayanan yang kurang responsif di kantor pajak juga menjadi hambatan signifikan. Faktor lain seperti rendahnya pengawasan dan kontrol terhadap wajib pajak yang tidak melaporkan kewajibannya, serta budaya korupsi dalam pengelolaan pajak, turut memperburuk efektivitas program ini (Dewi & Tanjung, 2021). Namun, penelitian ini juga mencatat beberapa tantangan dalam pelaksanaan program "Samperin Cak". Keterbatasan sumber daya manusia dan kendaraan operasional menjadi kendala utama dalam menjangkau seluruh wajib pajak, terutama di daerah pedesaan yang terpencil. Oleh karena itu, disarankan agar UPT menambah jumlah petugas dan memperluas infrastruktur pendukung untuk memastikan keberlanjutan program ini. Dengan demikian, efektivitas program "Samperin Cak" dapat terus ditingkatkan, memberikan dampak positif tidak hanya pada penerimaan pajak daerah, tetapi juga pada kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik. Keberhasilan program ini juga beberapa kendala, hal ini sesuai dengan hasil wawancara salah satu informan, sebagai berikut:

“Tantangan utamanya adalah medan yang sulit diakses, terutama di wilayah pedesaan atau pegunungan. Selain itu, masih ada wajib pajak yang kurang paham pentingnya membayar pajak tepat waktu, sehingga kami harus memberikan edukasi terlebih dahulu.” (wawancara 14 Desember 2024)

Namun, implementasi layanan pajak berbasis aplikasi tidak lepas dari tantangan. Penelitian oleh I Gusti Agung Bagus Rudy Sumastra dan rekan-rekannya (2020) mengenai layanan Samsat Kerti di Provinsi Bali menemukan bahwa meskipun pendekatan proses dan sasaran sudah efektif, masih terdapat kendala pada sarana dan prasarana seperti jaringan internet dan armada yang belum memadai. Hal ini menunjukkan bahwa infrastruktur pendukung menjadi faktor krusial dalam efektivitas pelayanan pajak berbasis teknologi. (Sari dan Sandiasa 2020)

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan penarikan pajak melalui program “*Samperin Cak*” di UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Lumajang terbukti efektif dalam meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak. Program ini memberikan pelayanan jemput bola yang memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan.

Efektivitas program ini dapat dilihat dari beberapa aspek:

1. Peningkatan Realisasi Pendapatan Daerah: Program ini berkontribusi secara signifikan terhadap pencapaian target pendapatan pajak daerah, khususnya pajak kendaraan bermotor.
2. Kemudahan dan Aksesibilitas Pelayanan: Wajib pajak merasa lebih terbantu dengan adanya layanan yang langsung mendatangi mereka, terutama di wilayah-wilayah yang jauh dari kantor UPT.
3. Peningkatan Kepuasan Wajib Pajak: Berdasarkan survei kepuasan, mayoritas responden memberikan tanggapan positif terhadap layanan ini, terutama terkait keramahan petugas, kecepatan pelayanan, dan transparansi proses.

Namun demikian, masih terdapat beberapa tantangan, seperti keterbatasan sumber daya manusia dan kendaraan operasional yang perlu mendapatkan perhatian untuk meningkatkan jangkauan dan keberlanjutan program ini. Dengan demikian, optimalisasi program “*Samperin Cak*” melalui peningkatan kualitas pelayanan, promosi, dan koordinasi lintas sektor menjadi langkah strategis untuk lebih meningkatkan efektivitasnya di masa mendatang.

REFERENSI

- Asqalami, Akbar, Amirul Mustofa, dan Sri Roekminiati. 2023. "Sosialisasi Pelayanan Publik Penggunaan E-Wargaku Untuk Peningkatan Pengaduandan Menampung Aspirasi Masyarakat di Kota Surabaya." *Soetomo Administrasi Publik*: 363–70.
- Dewi, N. P. E., & Tanjung, R. P. (2021). "Faktor-Faktor Penghambat dan Pendukung Penarikan Pajak di Indonesia." *Jurnal Administrasi Publik*, 12(3), 150-162.
- Elawati, N., dan S Roekminiati. 2023. "Inovasi Pelayanan Pengaduan Melalui Aplikasi CIS 2021 PDAM Surya Sembada dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya Email : nurelawati09@gmail.com A. LATAR BELAKANG Pelayanan publik merupakan suatu." *Soetomo Administrasi Publik* 1(1): 31–46.
- Luhur, Anastasia Yoyanca, dan Basuki Nugroho. 2018. "Luhur." : 451–451.
- Munir, Moch Misbahul, Vira Sholikah, dan Silvia Diah Rahmawati. 2019. "Pemanfaatan Sistem Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Hubungan Masyarakat di Kementerian Agama Kabupaten Tuban." *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam* 1(2): 170–83.
- Nuriyanto, Nuriyanto. 2016. "Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep 'Welfare State'?" *Jurnal Konstitusi* 11(3): 428.
- Pebriyanti, Ni Luh Ayu, Luh Diah Citra Resmi Cahyadi, dan Rai Gina Artaningrum. 2021. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan dan Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak." *Jurnal Ekonomi dan akuntansi* 4: 337–44.
- Publik, Analisis Pelayanan, dan Teknologi Informasi. 2024. "Sri Muryani 1, Hasnianty 2, St. Rukaiyah 3." 4(2): 1117–33.
- Ramadhan M, Susilo K, dan Fatah Z. 2023. "Evaluasi Inovasi Pelayanan Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit William Booth Surabaya." *Soetomo Administrasi Publik* (ii): 353–62.
- Sari, Yusnita, dan Gede Sandiasa. 2020. "Widya publika." *Jurnal Widya Publika* 8(2): 176–92. <https://ojs.unr.ac.id/index.php/widyapublika/article/view/648>.
- Wance, Marno. 2018. "Efektivitas Pelayanan Transportasi Publik (Studi Pelayanan P.T Asdp Pelabuhan Bastiong Tahun 2017)." *JOURNAL OF GOVERNMENT (Kajian Manajemen Pemerintahan dan Otonomi Daerah)* 3(2): 89–114.
- Yiwa, Urbanus Meta, dan Sri Kamariyah. 2023. "Efektivitas Program Bantuan Sosial Bagi Ojek Online Perempuan di Kota Surabaya." : 419–30.
- Yuliawati, Windi, Suroso, dan Ika Devi Pramudiana. 2023. "Efektivitas Pelayanan Suroboyo Bus Melalui Aplikasi Golek Bis (GOBIS) dalam Rangka E-Government (Studi Pada UPTD Pengelolaan Transportasi Umum Dinas Perhubungan Surabaya)." *Jurnal Mahasiswa Soetomo Administrasi Publik* 1(2): 173–78. <https://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/sap/article/view/7157>.
- Pratama, H., & Purnamasari, R. (2021). *Digitalisasi Pajak Daerah dalam Meningkatkan Penerimaan*. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(4), 56-70.
- Wijaya, A., et al. (2022). *Inovasi Pelayanan Pajak Daerah Berbasis Teknologi: Tantangan dan Peluang*. *Jurnal Kebijakan Publik*, 15(1), 33-45.