

**FASILITATOR PELAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN PKB DI UPT SAMSAT
BERSAMA UTARA KOTA SURABAYA**

Diaz Putra Prakoso, Endang Indartuti

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Email : diazpp088@gmail.com, endangindahturti@untag-sby.ac.id.

ABSTRAK

Fasilitator pelayanan publik yang dilakukan di Kantor Samsat merupakan upaya dalam mengoptimalkan partisipasi masyarakat dalam wajib pajak di Kota Surabaya. Dengan adanya program magang mahasiswa Universitas 17 Agustus 1945 di Kantor Samsat, masyarakat dapat terbantu oleh pelayanan publik yang diberikan kemudahan oleh berbagai instansi pemerintahan, berbagai cara yang terbaik dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Sebagai Fasilitator layanan informasi dan pengaduan memberikan dampak keberhasilan yang positif kepada masyarakat sehingga semakin mudah dalam pengurusan pelayanan secara langsung maupun berbasis online. Hasil dari pengamatan kegiatan magang yang dilakukan di kantor samsat memberikan edukasi pengarahan dan mendampingi masyarakat menjamin kualitas baik dan kerja cepat, Kemudian memberikan pelayanan publik dengan memberikan kemudahan akses alur pembayaran pajak untuk seluruh masyarakat Kota Surabaya.

Kata Kunci : Fasilitator, Mengoptimalkan, Pelayanan Publik

ABSTRACT

As a Facilitator, public services carried out at the Samsat Office are an effort to optimize community participation in taxpayers in the City of Surabaya. With the 17 August 1945 University student internship program at the Samsat Office, the community can be helped by public services provided easily by various government agencies, various best ways to provide services to the community. As a Facilitator of information and complaints services, it has a positive impact on society, making it easier to manage services directly or online. The results of observations of internship activities carried out at the Samsat office provide educational guidance and assist the community to ensure good quality and fast work. Then provide public services by providing easy access to the flow of tax payments for the entire community.

Keywords: *Facilitator, Optimising, Public Services*

PENDAHULUAN

Pelayanan Publik merupakan suatu bentuk pelayanan yang diberikan birokrasi/pemerintah kepada masyarakat yang dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat. Karena pada hakikatnya pemerintah merupakan abdi masyarakat. Sebagaimana yang termaktub dalam Pasal 1 Undang-undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwasanya: "Pelayanan publik" sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam upaya memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang dan jasa, maupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kepatuhan wajib pajak menjadi salah satu penunjang yang dapat mampu meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Permasalahan kepatuhan wajib pajak adalah masalah yang sering muncul bagi negara maju maupun di negara berkembang seperti di Negara Republik Indonesia, antara lain masalah yang sering muncul yaitu wajib pajak tidak patuh masyarakat terhadap kewajiban pajaknya dengan melakukan tindakan penghindaran, pengelakan dan kelalaian pajak. Jika permasalahan ini terus berlanjut, maka akan berakibat pada menurunnya tingkat penerimaan pendapatan negara dari sektor wajib pajak. Salah satu bentuk dalam meningkatkan kepatuhan bagi wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. meningkatkan kualitas dan kuantitas suatu pelayanan yang dapat dapat meningkatkan kepuasan masyarakat bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam kewajiban dalam membayar pajak.

Suatu negara dalam hal pembangunan daerah sangat bergantung pada pengelolaan keuangan, baik yang diterima dari pemerintah pusat maupun penerimaan pemerintah daerah itu sendiri. Dalam pengelolaan pendapatan, Pemerintah Daerah mengoptimalkan sumber-sumber penerimaan untuk meningkatkan pendapatan demi terselenggaranya pembangunan daerah. Menurut Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah terdapat tiga sumber pendapatan yang dimiliki daerah yaitu Pendapatan Asli Daerah (PAD), Dana Perimbangan dan pendapatan daerah yang sah. Dari ketiga sumber pendapatan daerah tersebut yang berpengaruh langsung terhadap kemandirian daerah untuk menopang penyelenggaraan pemerintah daerah adalah PAD.

Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Surabaya Utara merupakan gabungan bersama 3 instansi yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang berkaitan dengan pajak yaitu Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah (Ditlantas Polda), Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) dan PT Jasa Raharja. Instansi milik pemerintah Provinsi Jawa Timur ini yang mempunyai kewenangan tugas/fungsi menyelenggarakan pelayanan administrasi pajak kendaraan masyarakat dalam hal pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor (Regident Ranmor), dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

Dalam kegiatan kami proses fasilitator yang terhubung dengan masyarakat wajib pajak kendaraan (PKB) membantu masyarakat untuk mampu mempermudah melakukan kegiatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Pelayanan ini diberikan kepada masyarakat menyelesaikan masalah dan meningkatkan pelayanan yang ada di samsat. Mendampingi masyarakat bertugas membantu masyarakat dalam hal pelayanan publik yang berkaitan hambatan masalah wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini kami lakukan dengan memberikan pengarahan informasi, membantu mendampingi masyarakat dalam proses pajak, mengevaluasi kinerja petugas pelayanan publik terhadap masyarakat. Peran ini menjadi sentral dalam kegiatan ini karena membantu masyarakat terkait perlengkapan berkas-berkas pajak dan memberikan menjelaskan (SOP) standard operasional prosedur alur pembayaran pajak kepada masyarakat. Hal ini menjadi fasilitator merupakan inovasi yang paling esensial dalam peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan public adalah adanya kesetaraan hubungan antara masyarakat pengguna jasa dengan aparat yang bertugas memberikan jasa pelayanan. Pelayanan publik hanya akan menjadi baik atau berkualitas apabila masyarakat yang mengurus suatu jenis pelayanan tertentu mempunyai posisi tawar yang sebanding dengan posisi tawar petugas pemberi pelayanan (Ratminto, 2008:36).

METODE PELAKSANAAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan jenis penelitian deskriptif dimana rumusan masalah memicu peneliti untuk melakukan eksplorasi pada situasi sosial secara menyeluruh dan mendalam. Menurut (Sugiyono, 2017) Penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk menyajikan gambaran lengkap mengenai kondisi sosial. Sederhananya, penelitian ini dimaksudkan untuk eksplorasi dan klarifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial. Penelitian deskriptif kualitatif menafsirkan dan menguraikan data yang ada bersamaan dengan situasi yang sedang terjadi. Selain itu Sumber data dalam penelitian ini meliputi 2 jenis sumber yang meliputi:

1. Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber penelitian atau lokasi penelitian, yaitu dengan melakukan wawancara kepada Kepala Samsat Bersama Surabaya Utara
2. Data Sekunder adalah data tambahan yang diperoleh dari masyarakat/yang melakukan transaksi proses pembayaran wajib pajak

Sesuai dengan jenis penelitian di atas, peneliti menggunakan model interaktif dari Miles dan Huberman dari (Tarantika & Megawati, 2022) menjelaskan untuk menganalisis data penelitian. Kegiatan dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berkesinambungan hingga tuntas melalui

Pengumpulan Data Langkah ini yaitu mengubah hasil wawancara suara menjadi sebuah teks (transkrip), memindai materi, mengetik data lapangan atau menyortir. Penelitian yang dilakukan menggunakan teknik pengumpulan data melalui partisipasi secara langsung, observasi, wawancara, serta dokumentasi. Sasaran dalam kegiatan ini adalah masyarakat kota surabaya yang melakukan pelayanan publik di kantor Samsat Bersama Surabaya Utara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan pengabdian magang adalah kegiatan yang dilakukan mahasiswa dalam berkontribusi secara langsung dalam hal peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan publik di suatu instansi pemerintahan, Dengan tujuan mengetahui secara praktik kerja dan mendapatkan pengalaman berinteraksi dengan masyarakat terkait pelayanan pajak. Kegiatan pengabdian yang telah dilakukan selama 40 hari kerja selama 1 Maret s/d 8 Mei 2024. Melalui kegiatan ini mahasiswa mendapat pengalaman praktik magang yang nyata sesuai dengan jurusan Administrasi Negara yang telah ditempuh selama masa perkuliahananya.

Pendapatan Anggaran Daerah (PAD) yang menjadi kewenangan Provinsi Jawa Timur menurut Undang-undang 33 tahun 2004 tersebut meliputi Pajak Daerah, Retribusi Daerah, Pengelolaan Kekayaan Daerah dan Lain-lain PAD yang sah. Lebih lanjut berdasar pada Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah terdapat lima jenis pajak daerah yang dimiliki provinsi, yaitu Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBBKB), Pajak Air Permukaan (PAP) dan Pajak Rokok. Dari kelima jenis pajak yang dimiliki provinsi, yang banyak memberikan kontribusi terhadap PAD di Provinsi Jawa Timur berasal dari Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB).

Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Surabaya Utara merupakan gabungan bersama 3 instansi yang memberikan pelayanan publik kepada seluruh masyarakat yang berkaitan dengan pajak yaitu Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah (Ditlantas Polda), Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) dan PT Jasa Raharja. Instansi Pemerintah Provinsi Jawa Timur ini yang mempunyai kewenangan tugas/fungsi menyelenggarakan pelayanan administrasi wajib pajak kendaraan masyarakat dalam hal pembayaran wajib pajak kendaraan bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Mutasi surat keluar/masuk dan lain-lain. Peran kantor Samsat Bersama yang ada di kota Surabaya Utara yaitu membantu dan mempermudah akses masyarakat dalam melakukan layanan publik wajib pajak kendaraan. Kegiatan yang telah dilakukan di kantor Samsat Bersama mahasiswa diminta untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat. Dalam Pelaksanaannya kami ditugaskan penempatan mahasiswa selama magang bagian pelayanan biro informasi dan pengaduan. Kemudian yang dimana kegiatan tersebut kami bertugas sebagai fasilitator melayani kepada masyarakat yang berkaitan kebutuhan informasi yang tidak diketahui masyarakat tentang prosedur alur pembayaran pajak kendaraan bermotor, pengaduan komplain dalam pelayanan publik yang tidak baik berkaitan dengan masalah hambatan masyarakat yang terjadi. Serta memberikan arahan sosialisasi dan solusi proses alur pembayaran pajak kendaraan bermotor kepada masyarakat, dan melakukan pengecekan dokumen persyaratan identitas.

Dalam proses kegiatan pelayanan di biro loket layanan informasi dan pengaduan banyak hal-hal yang perlu dioptimalkan sumber daya manusia yaitu pegawai dalam pelayanan publik berbagai macam-macam yaitu yang berkaitan dengan komunikasi kepada masyarakat yang rasa empati pegawai setempat yang harus peduli ke masyarakat yang kebingungan dalam melakukan wajib pajak, responsiveness atau kepekaan warga yang mempunyai permasalahan dokumen berkas pembayaran dan tidak bisa menjelaskan kepada petugas, diposisi itu staff pelayanan sangat peka terhadap keluhan warga dan harus langsung dieksekusi dengan baik, kepastian pelayanan kepastian waktu yang diberikan oleh staff kasir terkait kapan dokumen STNK/PLAT yang diajukan akan terbit.

KESIMPULAN DAN SARAN

Fasilitator layanan informasi dan pengaduan di kantor samsat, penulis melakukan beberapa kegiatan yaitu memberikan pelayanan publik berupa pendampingan kepada masyarakat secara masif yang berkaitan dengan proses pembayaran wajib pajak kendaraan. Penyuluhan sosialisasi kepada masyarakat terus-menerus dikomunikasikan secara langsung tentang alur proses pembayaran pajak. Dalam hal ini sangat penting kami sebagai fasilitator pendampingan bertujuan melakukan pengoptimalan proses pelayanan publik kepada masyarakat sekaligus suatu bentuk inovasi memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung pengoptimalan dalam program fasilitator kegiatan layanan informasi dan pengaduan. Namun demikian dalam pelaksanaan kegiatan juga masih terdapat beberapa kendala yang terjadi dan menjadi hambatan dalam proses pelayanan publik salah satunya terkait kurangnya kepekaan dalam komunikasi pegawai kepada masyarakat yang masih rendah untuk diajukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhmad. (2016). Pengaruh Profesionalisme Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pelayanan Di Kantor Samsat Pinrang. <https://ojs.unm.ac.id/jo/article/view/2913/1565>.
- FANANI, A. Z. (n.d.). Optimalisasi Pelayanan Publik. <https://www.scribd.com/doc/40845570/Optimalisasi-Pelayanan-Publik>.
- INDONESIA, R. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Tentang*. djpk.kemenkeu.go.id.
- INDONESIA, R. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Tentang Pelayanan Publik. peraturan.bpk.go.id.