
Penerapan Prinsip-Prinsip *New Public Service* Studi Kasus: Layanan SAMSAT Keliling Balaraja

Siti Nurlaili Ulfah^{1*}, Irvan Arif Kurniawan², Fitria Firdiyani³

^{1,2,3}Universitas Islam Syekh Yusuf

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji penerapan prinsip-prinsip *New Public Service* pada layanan SAMSAT Keliling di Kantor SAMSAT Balaraja sebagai langkah inovatif yang dikembangkan oleh pemerintah setempat. Layanan SAMSAT Keliling bertujuan untuk mempermudah akses masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor tanpa harus datang langsung ke Kantor SAMSAT, sekaligus meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik. Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prinsip-prinsip *New Public Service*, Melayani Warga Negara, bukan Pelanggan (*Serve Citizens, Not Customer*), Mengutamakan Kepentingan Publik (*Seeks the Public Interest*), Kewarganegaraan lebih berharga daripada Kewirausahaan (*Value Citizenship over Entrepreneurship*), Berpikir Strategis, Bertindak Demokratis (*Think Strategically, Act Democratically*), Menyadari Akuntabilitas Bukan Hal Sederhana (*Recognize that Accountability is not Simple*), Melayani Ketimbang Mengarahkan (*Serve Rather than Steer*), Menghargai Manusia, Bukan Sekedar Produktivitas (*Value People, Not Just Productivity*). Namun, masih terdapat tantangan seperti kesalahan sistem yang mempengaruhi ketepatan waktu pelayanan. Penelitian ini juga mengungkapkan bahwa meskipun terdapat peningkatan aksesibilitas dan partisipasi masyarakat dalam layanan SAMSAT Keliling, masih terdapat isu terkait percaloan dan biaya tambahan yang perlu diperbaiki untuk mencapai kualitas pelayanan yang lebih baik.

Kata Kunci : *New Public Service*, SAMSAT Keliling

DOI:

<https://doi.org/10.47134/villages.v6i1.177>

*Correspondence: Siti Nurlaili Ulfah

Email:2001010076@gmail.com

Received: 11-01-2025

Accepted: 14-02-2025

Published: 21-03-2025

Copyright: © 2024 by the authors.

Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license

(<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract: *This research aims to examine the application of New Public Service principles to Mobile SAMSAT services at the Balaraja SAMSAT Office as an innovative step developed by the local government. The Mobile SAMSAT service aims to facilitate public access to paying motor vehicle taxes without having to come directly to the SAMSAT Office, as well as increasing the transparency and accountability of public services. Using qualitative research methods, data was collected through observation, interviews and documentation. The research results show that the principles of New Public Service, Serve Citizens, Not Customers, Seeks the Public Interest, Value Citizenship over Entrepreneurship, Think Strategically, Act Democratically, Recognize that Accountability is not Simple, Serve Rather than Steer, Value People, Not Just Productivity. However, there are still challenges such as system errors that affect the timeliness of service. This research also reveals that although there has been an increase in accessibility and community participation in Mobile SAMSAT services, there are still issues related to brokering and additional costs that need to be improved to achieve better service quality.*

Keywords: *New Public Service, SAMSAT Keliling*

Pendahuluan

Pelayanan publik memiliki peran esensial dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat di berbagai sektor. Menurut Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik mencakup serangkaian kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan warga negara sesuai dengan peraturan perundang-undangan, termasuk penyediaan barang, jasa, dan layanan administrasi oleh penyelenggara pelayanan publik (Indonesia, 2009). Tingginya kualitas pelayanan publik berbanding lurus dengan peningkatan kesejahteraan masyarakat. Peningkatan kualitas ini merupakan kebutuhan sekaligus tuntutan masyarakat kepada pemerintah agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan hak warga negara sebagai penerima layanan (Soselisa & Puturuhi, 2021). Aparatur pemerintah, dalam memberikan pelayanan, harus mematuhi aturan, norma, dan ketentuan perundangan yang berlaku. Namun, seiring perkembangan teknologi, informasi, dan komunikasi, pelayanan publik terus mengalami perubahan, meskipun tantangan seperti maladministrasi masih ada (Müller, 2019).

Salah satu inovasi yang lahir dari kebutuhan akan pelayanan yang lebih efisien adalah Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT), yang khususnya pada layanan SAMSAT Keliling menawarkan kemudahan pembayaran pajak kendaraan bermotor di luar kantor SAMSAT melalui sistem jemput bola. Layanan ini bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan dan kemudahan bagi masyarakat, terutama yang berdomisili jauh dari kantor SAMSAT (Hasan, 2019). Implementasi layanan ini, seperti yang dilaksanakan di Pos Polisi Talaga Bestari, menggunakan kendaraan dinas yang dilengkapi untuk pelayanan administrasi, dan telah terbukti berkontribusi terhadap peningkatan penerimaan pajak daerah. Data menunjukkan bahwa realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Tangerang telah mencapai Rp350 miliar pada tahun 2022, hampir mencapai target yang ditentukan (antaranews.com, 2022).

Namun, meskipun layanan SAMSAT Keliling menunjukkan partisipasi masyarakat yang meningkat, masalah dalam kualitas pelayanan masih muncul. Meskipun Kepala UPTD SAMSAT Balaraja, Ali Hanafiah, telah mencanangkan prinsip "no pungli, no calo, dan no lama", laporan dari media online (infomassa.com, 2023), mengindikasikan bahwa praktik percaloan masih terjadi, di mana masyarakat harus membayar biaya tambahan untuk mempercepat proses tanpa harus mengantre. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun penerapan prinsip-prinsip *New Public Service* telah dimulai, pelaksanaannya masih menghadapi tantangan dalam menegakkan peraturan dan memastikan pelayanan yang adil dan efisien. Fenomena ini menarik perhatian peneliti untuk menganalisis lebih lanjut tentang penerapan prinsip-prinsip *New Public Service* pada layanan SAMSAT Keliling di Kantor SAMSAT Balaraja (Umar, 2019).

Metodologi

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitatif. Berdasarkan buku Creswell (2014) yang berjudul *Research Design* penelitian kualitatif sebagai penelitian yang digunakan untuk menyelidiki dan memahami pentingnya isu-isu yang ada. Dimana dalam proses penelitiannya ini melibatkan beberapa pertanyaan untuk menghasilkan data yang dikumpulkan dalam bentuk laporan narasi (Hamilton, 2019). Teknik pengumpulan data pada penelitian melalui observasi dan wawancara. Sumber data penelitian ini diperoleh dari sumber data primer, yaitu Kepala Koordinator SAMSAT Keliling dan Staff SAMSAT Keliling sebagai informan kunci. Sumber data sekunder, yaitu situs internet, buku dan skripsi penelitian terdahulu yang terdapat di kantor SAMSAT Balaraja (Guest, 2020). Dengan kriteria informan sebagai berikut:

1. Bekerja di tempat yang diteliti.
2. Mengetahui tentang layanan SAMSAT Keliling.
3. Bisa memberikan argumentasi dengan baik.

Hasil dan Pembahasan

Hasil

Dalam penelitian ini melakukan beberapa tahapan wawancara berdasarkan prinsip-prinsip New Public Service, yaitu Melayani Warga Negara, bukan Pelanggan (*Serve Citizens, Not Customer*), Mengutamakan Kepentingan Publik (*Seeks the Public Interest*), Kewarganegaraan lebih berharga daripada Kewirausahaan (*Value Citizenship over Entrepreneurship*), Berpikir Strategis, Bertindak Demokratis (*Think Strategically, Act Democratically*), Menyadari Akuntabilitas Bukan Hal Sederhana (*Recognize that Accountability is not Simple*), Melayani Ketimbang Mengarahkan (*Serve Rather than Steer*), Menghargai Manusia, Bukan Sekedar Produktivitas (*Value People, Not Just Productivity*).

1. Melayani Warga Negara, bukan Pelanggan (*Serve Citizens, Not Customer*)

Warga negara tidak hanya berperan sebagai penerima dan pengguna layanan publik, tetapi juga memiliki kewajiban yang harus dipenuhi, seperti patuh terhadap hukum, membayar pajak, membela negara, dan kewajiban lainnya. Dalam konteks ini, SAMSAT berperan aktif dalam memberikan pemahaman kepada masyarakat, khususnya wajib pajak, mengenai pentingnya melaksanakan kewajiban membayar pajak. Kewajiban ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007, yang menegaskan bahwa pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang sifatnya memaksa. Upaya SAMSAT ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran dan

tanggung jawab warga negara dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka, yang pada akhirnya mendukung kelangsungan pembangunan dan kesejahteraan nasional. Hal ini sesuai dengan pemaparan yang disampaikan oleh informan kunci pertama, sebagai berikut:

“Ya, kita biasanya ya petugas kita juga di lapangan melayani langsung ke masyarakat yang dalam arti mereka yang sulit menjangkau pemahaman bahwa mereka itu semuanya wajib dan harus taat dalam membayar pajak, baik kendaraan roda dua motor ataupun roda empat mobil, seperti itu.” (I 1, wawancara, 25 Juni 2024)

Partisipasi warga negara dalam membayar pajak sangat berperan penting terhadap pendapatan daerah. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kesadaran akan kewajibannya sebagai warga negara dalam membayar pajak. SAMSAT terus berupaya memberikan pelayanan yang adil, cepat, dan tepat agar masyarakat merasa dihargai, dihormati, dan puas terhadap layanan yang diberikan. Sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan SAMSAT Keliling. Sesuai yang dikatakan oleh informan kunci kedua, sebagai berikut:

“Kita sebagai petugas sudah sepatutnya memberikan layanan yang berkualitas dan untuk memberikan pelayanan yang baik itu kita memberikan pelayanan tanpa membedakan dan juga melayani dengan cepat dan tepat.” (I 2, wawancara, 26 Juni 2024)

Informan kunci ketiga juga menegaskan, sebagai berikut:

“Ya, sebagai petugas kita harus memastikan apakah wajib pajak sudah mendapatkan pelayanan yang seharusnya, karena masyarakat wajib membayar pajak, maka pemerintah sudah seharusnya memberikan pelayanan yang merata dan menganggap wajib pajak sebagai warga negara Indonesia.” (I 3, wawancara, 26 Juni 2024)

Warga negara atau wajib pajak harus mendapatkan pelayanan yang baik dan merata. Dalam hal ini peran petugas pelayanan dalam memberikan layanannya sangat penting. Kualitas petugas layanan sangat mempengaruhi kualitas layanan SAMSAT Keliling.

2. Mengutamakan Kepentingan Publik (*Seeks the Public Interest*)

Pemerintah hanya berperan membantu warga negara dalam mewujudkan kebutuhan yang diinginkan. Sehingga, pemerintah harus bisa mendorong dan membangun kerja sama untuk kepentingan Bersama (Woodring, 2023). Namun, dalam mewujudkan kepentingan bersama tidak luput dari adanya sebuah tantangan. Untuk meminimalisir tantangan tersebut, SAMSAT melakukan upaya dengan pendekatan secara persuasif kepada masyarakat atau wajib pajak. Hal ini juga yang disampaikan oleh informan kunci pertama, sebagai berikut:

“Ya betul, kalo menghadapi pelayanan pulik ya secara konkritnya memang pasti ada ya. Biasanya wajib pajak itu kesulitan ataupun ada kendala lainnya, sehingga kadang kala mereka terjadi malas juga untuk membayar pajak, walaupun mereka ada untuk membayar pajak. Maka dari itu, kita memberi pemahaman bagaimana mereka agar taat dalam membayar pajak dan juga mengutamakan secara persuasif ke masyarakat, kita bercakap ke masyarakat dan mendekati ke masyarakat. Intinya semua warga negara Indonesia harus wajib dan taat dalam membayar pajak. Dan ada macam-macam pembayaran pajak, tidak hanya kendaraan bermotor atau mobil.” (I 1, wawancara, 25 Juni 2024)

Tantangan pada layanan SAMSAT Keliling ini yaitu pada sistem yang error, di mana ada beberapa masyarakat atau wajib pajak yang menyampaikan keluhannya kepada petugas pelayanan. Sehingga menyebabkan ketepatan waktu pada pelayanan tidak sesuai dengan yang seharusnya. Hal ini juga ditegaskan oleh informan kunci kedua, sebagai berikut:

“Ya, pastinya ada terkadang ada masyarakat atau wajib pajak yang komplek terkait pelayanan, karena lama. Karena kita langsung menggunakan sistem dan langsung terinput ke pusat kadang-kadang sistemnya error. Jadi, kita memberikan pengarahan bagaimana mekanisme dalam pelayanan SAMLING.” (I 2, wawancara, 26 Juni 2024)

Informasi tersebut juga ditegaskan oleh informan kunci ketiga, sebagai berikut:

“Ya, terkadang ada masyarakat yang minta didahulukan dalam pelayanannya, tapi petugas tidak mau menerimanya, karena sesuai dengan SOP yaitu melayani orang sesuai dengan urutan berkasnya. Jadi, sebagai

petugas berusaha memberikan pengertian dan pemahaman terkait SOP yang seharusnya dipatuhi oleh masyarakat dan pemerintah.” (I 3, wawancara, 26 Juni 2024)

SAMSAT Keliling sebagai penyedia layanan terus berupaya mengatasi hal tersebut dengan cara memberikan pengertian dan pemahaman yang sesuai dengan SOP.

3. Kewarganegaraan lebih berharga daripada Kewirausahaan (*Value Citizenhip over Entrepreneurship*)

Dalam layanan SAMSAT Keliling ini perlu adanya kerja sama antara pemerintah dengan warga negara. Dengan adanya kerja sama tersebut akan mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Dalam memberikan pelayanan SAMSAT Keliling selalu memberikan pelayanan yang baik dan mengayomi masyarakat. Hal ini juga sesuai dengan yang disampaikan oleh Bapak Fauzi, sebagai berikut:

“Ya, betul karena gimana pun juga banyak masyarakat yang harus kita layani harus kita ayomi agar mereka paham dan tata membayar pajak.” (I 1, wawancara, 25 Juni 2024)

“Ya, betul untuk itu kita tidak ada istilah pandang bulu, karena yang wajib pajak itu jelas harus warga Indonesia yang sudah tau kita kasi pencerahan bahwa segala sesuatunya membayar pajak itu wajib, karena untuk membangun di daerah masing-masing, karena uang pajak itu dari masyarakat untuk masyarakat juga.” (I 1, wawancara, 25 Juni 2024)

SAMSAT Keliling selalu memberikan layanan yang sesuai dengan SOP. Hal ini dilakukan agar menghindari terjadinya kesalahan. Selanjutnya, pemaparan tersebut juga ditegaskan oleh informan kunci kedua, sebagai berikut:

“Ya, kita menerapkan sesuai dengan SOP dan juga memberikan pelayanan sesuai dengan urutan wajib pajak, kalo yang datang duluan dilayani duluan.” (I 2, wawancara, 26 Juni 2024)

Informasi yang sama juga disampaikan oleh informan kunci ketiga, sebagai berikut:

“Ya, tentu saja para petugas pelayanan menerapkan prinsip kewarganegaraan di layanan SAMSAT ini, tapi memang dalam pelaksanaannya terkadang ada

hambatan, dan untuk itu petugas selalu berupaya mengatasi hambatan yang terjadi agar wajib pajak ini mendapatkan pelayanan yang adil.” (I 3, wawancara, 26 Juni 2024)

Dalam dimensi ini, prinsip kewarganegaraan perlu diterapkan. Namun, dalam menerapkan prinsip tersebut tentu saja menghadapi hambatan. Oleh karena itu, SAMSAT terus berupaya memberikan pelayanan yang baik dan adil agar wajib pajak merasa puas terhadap kualitas layanan yang diberikan.

4. Berpikir Strategis, Bertindak Demokratis (*Think Strategically, Act Democratically*)

Dalam dimensi ini keterlibatan warga negara sebagai faktor yang sangat penting dalam implementasi kebijakan. Keterlibatan ini mulai dari tahapan dan perumusan serta proses implementasi kebijakan. Implementasi kebijakan SAMSAT harus memberikan pelayanan yang adil dan merata, sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan. Berikut pemaparan yang disampaikan oleh informan kunci pertama, sebagai berikut:

“Nah iya betul, ini salah satunya kita menggunakan mobil pelayanan SAMSAT Keliling, di SAMSAT Balaraja ini ada 3 kendaraan untuk pelayanan utamanya di wilayah kabupaten Tangerang, ada mobil 1 di Telaga Bestari, mobil 2 ada di Ramayan Cikupa, mobil 3 ada di Kecamatan Solear tepatnya di depan komplek perumahan Kirana, karena kita itu untuk menjangkau area-area yang jauh untuk memudahkan masyarakat membayar pajak.” (I 1, wawancara, 25 Juni 2024)

Dalam meningkatkan kualitas layanan SAMSAT Keliling memberikan pelayanan yang cepat dan tidak rumit, karena dilihat dari perkembangan zaman banyak masyarakat yang ingin mendapatkan kemudahan dalam pelayanan. Hal ini juga didukung oleh pemaparan informan kunci kedua, sebagai berikut:

“Sebenarnya sama aja ya, kalo untuk meningkatkan kualitas layanan kita memberikan pelayanan yang cepat dan tidak rumit, karena prinsip kita memberikan kemudahan kepada masyarakat.” (I 2, wawancara, 26 Juni 2024)

Selain itu, pemaparan selanjutnya disampaikan oleh informan kunci ketiga, sebagai berikut:

“Ya, kalo rencana strategis kita ya yang seperti neng lihat di layanan SAMLING ini kita menggunakan sistem melalui komputer untuk mempercepat layanan yang langsung terinput ke pusat, dan juga setiap selesai pelayanan kita selalu melakukan evaluasi dan pelaporan setiap harinya.” (I 3, wawancara, 26 Juni 2024)

Petugas pelayanan selalu memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat, dan juga adanya evaluasi yang dilakukan setelah pelayanan selesai. Dengan adanya evaluasi tersebut dapat mengetahui kualitas layanan yang diberikan oleh SAMSAT kepada masyarakat. Sehingga prinsip demokratis dalam layanan SAMSAT Keliling dapat tercermin.

5. Menyadari Akuntabilitas Bukan Hal Sederhana (*Recognize that Accountability is not Simple*)

Resiko atau kegagalan suatu implementasi kebijakan publik sering terjadi pada layanan publik. SAMSAT Keliling terus melakukan upaya penyuluhan kepada masyarakat terkait pembayaran pajak. Selain itu dalam meningkatkan akuntabilitas layanan SAMSAT Keliling ini, petugas selalu melakukan evaluasi dan pelaporan yang dilakukan setelah selesai pelayanan. Hal ini juga dilakukan supaya masyarakat memberikan rasa kepercayaannya kepada petugas dan dipastikan tidak adanya kesalahan. Berikut pemaparan yang disampaikan oleh informan kunci pertama sebagai berikut:

“Ya, tantangan utamanya kita harus mengoptimalkan banyak penyuluhan kepada masyarakat agar masyarakat itu bisa mengerti dan paham bagaimana sifatnya pajak ini wajib untuk masyarakat, karena bagaimanapun juga pajak itu kan hasil dari masyarakat dan kembali kepada masyarakat untuk menikmatinya.” (I 1, wawancara, 25 Juni 2024)

“Ya, karena kita setiap selesai pelayanan itu kita melakukan pelaporan ya, karena setiap hari ada pelaporan kita menghitung biaya total pajak yang masuk, serta wajib pajak ada berapa orang setiap perharinya, itu yang kita data, itu yang bisa kita pertanggungjawabkan untuk dilaporkan itu. Kita langsung pelaporan dari sistem itu kan jelas langsung terkoneksi. Kita memakan dua aplikasi satu dari kepolisian yaitu POLRI dan BAPENDA. Jadi, distu kita langsung masukan untuk membuat pelaporan setelah selesai

pelayanan. Kita bisa melihat berapa pajak setiap harinya. dan setelah mendapatkan dari wajib pajak kita langsung setorkan ke Bank Banten langsung ke pusat masuk ke kas daerah.” (I 1, wawancara, 25 Juni 2024)

Dalam layanan SAMSAT Keliling tantangan utama yang dihadapi yaitu, sistem yang error sehingga kecepatan layanan terganggu. Tantangan tersebut menjadi keluhan yang sering disampaikan oleh masyarakat. Hal ini didukung oleh pemaparan yang disampaikan informan kunci kedua, sebagai berikut:

“Ya, kalo tantangan utamanya mungkin dari sistem ya. Karena sistemnya sering error sehingga kecepatan dalam layanan terganggu.” (I 2, wawancara, 26 Juni 2024)

Informasi selanjutnya disampaikan oleh informan ketiga, sebagai berikut:

“Ya, sebenarnya sama saja dengan yang dikatakan pak Kiki, bahwasannya kita kendala di sistem ya, karena sering error. Kadang-kadang ada wajib pajak yang buru-buru, kemudian sistem sedang error jadi wajib pajak tersebut komplek ke kita. Kalo sistem lagi error memang yang mengatasinya itu langsung dari pusat jadi kita hanya menunggu saja.” (I 3, wawancara, 26 Juni 2024)

Tentu saja hal tersebut sangat mengganggu pelayanan. Oleh karena itu, SAMSAT selalu mencari solusi yang dapat mengatasi hal tersebut. Karena sistem tersebut langsung terhubung dengan pusat, maka SAMSAT tidak bisa mengambil keputusan sendiri.

6. Melayani daripada Mengarahkan (*Serve Rather than Steer*)

Dalam layanan SAMSAT Keliling, petugas harus profesional dalam memberikan layanannya untuk mencapai tujuan bersama. Namun, dalam mencapai tujuan bersama menghadapi tantangan. Oleh karena itu, SAMSAT Keliling melakukan pendekatan secara persuasif dengan mendatangi wilayah yang minim informasi. Berikut pemaparan yang disampaikan oleh informan kunci pertama, sebagai berikut:

“Ya, betul karena untuk saat ini yang melayani ke masyarakat khususnya petugas SAMLING mereka sudah profesional sudah sesuai dengan SOP

intinya mereka sudah siap untuk melayani masyarakat.” (I 1, wawancara, 25 Juni 2024)

“Ya, untuk mengatasi tantangan ya kita intinya kita harus pendekatan secara persuasif kepada masyarakat baik di tingkat wilayah kita ataupun di luar daerah kita juga, dan kita biasanya juga bekerja sama dengan pihak-pihak tertentu dengan aparat dari pemerintah yang ada di daerah tersebut atau khalayak masyarakat tersebut.” (I 1, wawancara, 25 Juni 2024)

Pemaparan selanjutnya disampaikan oleh informan kunci kedua, sebagai berikut:

“Ya, sebagai petugas layanan untuk menangani kasus tersebut, berusaha memberikan pemahaman kepada masyarakat terkait kendala yang terjadi pada layanan. Karena kita sebagai penyedia publik harus memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakatnya.” (I 2, wawancara, 26 Juni 2024)

Dalam menghadapi tantangan petugas SAMSAT Keliling selalu memberikan pemahaman yang jelas dan detail kepada masyarakat, sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhannya. Hal tersebut juga ditegaskan kembali oleh informan kunci ketiga, sebagai berikut:

“Ya, kami para petugas berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pemahaman kepada wajib pajak, karena bagaimanapun juga setiap pelayanan pasti ada tantangannya.” (I 3, wawancara, 26 Juni 2024)

7. Menghargai Manusia, Bukan Sekedar Produktivitas (*Value People, Not Just Productivity*)

Pelayanan publik dianggap berhasil ketika berhasil melakukan kolaborasi antara pemerintah dan warga negara. Dimensi ini memiliki pandangan bahwa dapat merubah, dimana partisipasi warga negara lebih aktif. Partisipasi memiliki peran penting dalam memenuhi dan mewujudkan kebutuhan publik. Dalam memberikan pelayanannya petugas SAMSAT Keliling menganggap masyarakat seperti keluarga, dimana masyarakat dilayani dengan baik, sopan santun, sehingga masyarakat merasa nyaman terhadap layanan publik yang diberikan oleh petugas. Hal ini juga disampaikan oleh informan kunci pertama, sebagai berikut:

“Ya, kita disini sama halnya untuk pelayanan ke masyarakat itu seperti kita punya konsep kekeluargaan, kita menganggap masyarakat seperti layaknya sodara, walaupun itu wajib pajak kita harus berbuat baik sopan santun dijaga kasih pemahanan agar mereka senang dengan adanya kita di lapangan”. (I 1, wawancara, 25 Juni 2024)

Petugas SAMSAT Keliling selalu berkomunikasi dengan baik agar terhindar miskomunikasi antara petugas dengan masyarakat. Namun, terkadang dalam berinteraksi masih terdapat masyarakat yang belum paham sistematis layanan SAMSAT Keliling. Selanjutnya disampaikan juga oleh informan kunci kedua, sebagai berikut:

“Ya, petugas pelayanan biasanya menjalin komunikasi yang baik dengan masyarakat agar tidak terjadi miskomunikasi. Selain itu juga, dalam menerapkan prinsip kemanusiaan petugas mendahulukan ibu hamil dengan meminta izin kepada wajib pajak yang lain untuk mendahului”. (I 2, wawancara, 26 Juni 2024)

Hal ini juga ditegaskan kembali oleh informan kunci ketiga, sebagai berikut:

“Ya, kami juga selalu mengkomunikasikan agar tidak ada kesalahpahaman petugas dengan wajib pajak. Dan kami juga selalu menerima dan berusaha memperbaiki jika ada wajib pajak yang merasa kurang puas dengan pelayanan kami.” (I 3, wawancara, 26 Juni 2024)

Dalam menangani masyarakat atau wajib pajak yang belum paham terkait sistematis layanan SAMSAT Keliling, petugas memberikan arahan dan juga membantu mencari solusi jika terjadi kendala dalam menggunakan layanan SAMSAT Keliling. Informasi ini juga disampaikan oleh informan kunci pertama, sebagai berikut:

“Ya biasanya sih kadang-kadang ada wajib pajak yang kurang paham atau kurang mengerti dan itu kita bisa mengarahkan kepada wajib pajaknya memberikan solusi apa kendalanya seperti apa keinginannya.” (I 1, wawancara, 25 Juni 2024)

Diskusi

1. Melayani Warga Negara, bukan Pelanggan (*Serve Citizens, Not Customer*)

Pelayanan publik tidak hanya bertujuan untuk memberikan komunikasi yang baik dan merespons kebutuhan pelanggan, tetapi juga untuk bekerja sama dengan baik serta membangun kepercayaan di antara masyarakat. Wajib pajak memiliki kewajiban untuk membayar pajak, sebagaimana diatur dalam UU No 28 Tahun 2007, yang menjelaskan bahwa pajak adalah kontribusi yang bersifat memaksa kepada negara dari warga negara. Layanan SAMSAT Keliling mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam membayar pajak, dengan memberikan kemudahan akses layanan, seperti yang diungkapkan oleh (Berry, 2002) dalam (Winarni, Aris Toening; Pamungkas, 2024) yang menyatakan bahwa kemudahan akses ke lokasi dan jam operasional sangat berpengaruh terhadap kualitas layanan. SAMSAT Keliling memberikan layanan yang adil dan merata tanpa pandang bulu kepada semua wajib pajak, sesuai dengan UU Pelayanan Publik No 25 Tahun 2009, yang menegaskan bahwa setiap warga negara harus mendapatkan pelayanan publik yang baik, adil, dan merata sesuai dengan peraturan yang berlaku.

2. Mengutamakan Kepentingan Publik (*Seeks the Public Interest*)

Aktor utama pembuat kebijakan adalah warga negara, sehingga pemerintah harus selalu melibatkan masyarakat dalam proses pembuatan kebijakan agar kebijakan yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pada layanan SAMSAT, masih terdapat keluhan dari masyarakat terkait akses layanan yang sulit dijangkau, terutama bagi mereka yang tinggal jauh dari kantor SAMSAT. Untuk mengatasi masalah ini, SAMSAT menciptakan inovasi berupa SAMSAT Keliling yang menyediakan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Namun, pelaksanaan SAMSAT Keliling menghadapi beberapa tantangan, salah satunya adalah sistem layanan yang sering mengalami error, yang menghambat waktu pelayanan dan menyebabkan keluhan dari masyarakat terkait pelayanan yang lamban. SAMSAT berupaya meminimalisir kesalahan tersebut dengan memberikan pemahaman kepada petugas tentang sistematis pelayanan menggunakan bahasa yang mudah dipahami agar wajib pajak atau masyarakat dapat lebih mudah mengerti. Selain itu, warga negara juga harus dilibatkan dalam diskusi atau dialog publik agar pelayanan publik tidak hanya berorientasi pada

pencapaian tujuan-tujuan ekonomis, tetapi juga nilai-nilai yang menjadi kepentingan publik seperti keadilan, kejujuran, dan kemanusiaan.

3. Kewarganegaraan lebih berharga daripada Kewirausahaan (*Value Citizenship over Entrepreneurship*)

Dalam hal ini, SAMSAT telah berhasil memenuhi kebutuhan masyarakat dengan menciptakan layanan yang mudah dan cepat melalui program SAMSAT Keliling. Layanan ini dikembangkan untuk memberikan pelayanan berkualitas secara inklusif, tanpa diskriminasi terhadap masyarakat. Untuk meningkatkan kepercayaan publik terhadap layanan ini, SAMSAT secara konsisten melakukan sosialisasi yang intensif, serta memastikan bahwa layanan SAMSAT Keliling memberikan dampak positif yang nyata bagi masyarakat. Upaya ini mencerminkan komitmen SAMSAT dalam meningkatkan aksesibilitas dan kualitas layanan publik, sekaligus memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

4. Berpikir Strategis, Bertindak Demokratis (*Think Strategically, Act Democratically*)

Prinsip ini menjadi gagasan utama dalam memandang kebijakan, karena dapat menjawab kebutuhan publik apabila dikelola secara bersama-sama. Oleh karena itu, layanan SAMSAT Keliling selalu melibatkan warga negara dengan memberikan pelayanan yang adil dan merata. Secara keseluruhan, layanan SAMSAT Keliling telah berjalan efektif dengan memberikan kemudahan kepada masyarakat yang tidak perlu datang langsung ke kantor SAMSAT. Ini menunjukkan komitmen pemerintah dalam memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan pelayanan publik. Namun, kendala tetap ada, seperti pelayanan yang menjadi lambat akibat masalah teknologi. Oleh karena itu, petugas SAMSAT Keliling secara kontinu melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap layanannya untuk memastikan kualitas pelayanan tetap optimal.

5. Menyadari Akuntabilitas Bukan Hal yang Sederhana (*Recognize that Accountability is not Simple*)

Menurut Mardiasmo, (2004) dan Dwiyanto, (2018) dalam (Winarni, Aris Toening; Pamungkas, 2024) menjelaskan bahwa akuntabilitas dalam pelayanan publik penting agar penyelenggaraan pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pelaksanaan layanan SAMSAT Keliling di Kabupaten Tangerang dapat dipertanggungjawabkan pelaksanaannya berdasarkan

Peraturan Presiden No. 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor. Sesuai Bab 5 Pasal 22 ayat 1, SAMSAT Keliling menyelenggarakan pelayanan verifikasi STNK tahunan, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), dan Santunan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), yang dilaksanakan pada waktu yang telah ditentukan dengan menggunakan mobil yang terhubung secara online ke Kantor Pusat SAMSAT (Kemenkeu, 2015).

Petugas layanan SAMSAT Keliling menunjukkan bahwa jika terdapat kesalahan dan kendala, mereka selalu mencari solusi untuk meminimalisir kesalahan tersebut. Dalam hal ini, akuntabilitas dalam layanan SAMSAT Keliling telah terlaksana dengan baik, dan penyedia layanan dapat mempertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan yang berlaku, sehingga dapat mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas.

6. Melayani daripada Mengarahkan (*Serve Rather than Steer*)

New Public Service memandang bahwa pelayanan publik harus mengutamakan melayani masyarakat dengan baik, ramah, sopan, dan efisien. Prinsip ini tercermin dalam layanan SAMSAT Keliling, yang telah berjalan dengan baik dan berusaha tidak mempersulit masyarakat dalam memperoleh layanan, melainkan fokus pada pemenuhan kebutuhan mereka. Layanan ini juga mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam implementasi kebijakan, guna menciptakan rasa tanggung jawab kolektif dalam pelaksanaan program. Selain itu, SAMSAT Keliling beroperasi dengan transparansi dan sesuai dengan SOP yang ada, untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan tersebut. Dengan pendekatan ini, SAMSAT Keliling dapat mencerminkan layanan yang lebih responsif dan akuntabel terhadap kebutuhan masyarakat.

7. Menghargai Manusia, bukan Sekedar Produktivitas (*Value People, Not Just Productivity*)

New Public Service memandang partisipasi masyarakat sebagai pilar penting dalam penyelenggaraan pemerintahan dan dalam menjawab kebutuhan masyarakat. Penerapan prinsip ini dalam layanan SAMSAT Keliling bertujuan menciptakan kepuasan masyarakat melalui peningkatan kualitas layanan yang diberikan. Dalam konteks ini, masyarakat memiliki hak dan kewajiban yang sama, yaitu sebagai

penerima dan pengguna layanan publik yang harus mematuhi peraturan perundang-undangan terkait pembayaran pajak kendaraan bermotor. Dengan melibatkan masyarakat secara aktif, layanan SAMSAT Keliling tidak hanya meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Kesimpulan

Penerapan prinsip *New Public Service* pada layanan SAMSAT Keliling di SAMSAT Balaraja telah berhasil meningkatkan aksesibilitas dan partisipasi masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Layanan ini memberikan kemudahan bagi warga yang sulit mengunjungi kantor SAMSAT secara langsung dengan membawa layanan tersebut ke lokasi-lokasi yang lebih mudah dijangkau. Studi ini menekankan pentingnya pelayanan publik yang adil, cepat, dan sesuai dengan prinsip-prinsip *New Public Service*, seperti melayani warga negara dengan adil tanpa diskriminasi, mengutamakan kepentingan publik, dan meningkatkan akuntabilitas dalam penyelenggaraan layanan. Meskipun layanan ini telah berhasil meningkatkan penerimaan pajak daerah, masih terdapat tantangan, seperti masalah sistem yang terkadang error dan masih adanya praktik percaloan, yang perlu diatasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan lebih lanjut.

Daftar Pustaka

- Alamsyah, A. (2022). Perkembangan Paradigma Administrasi Publik (New Public Administration, New Public Management dan New Public Service). *Jurnal Politik Profetik*, 4(2), 172–199
- antaranews.com. (2022). *Realisasi penerimaan pajak PKB Samsat Balaraja capai 99 persen*. <https://banten.antaranews.com/berita/233491/realisasi-penerimaan-pajak-pkb-samsat-balaraja-capai-99-persen>
- bapenda.bantenprov.go.id. (2020). *SAMSAT BALARAJA*. Bapenda.Bantenprov.Go.Id. <https://bapenda.bantenprov.go.id/samsatbalaraja>
- Berry, L. L. et al. (2002). Understanding Service Convenience. *Journal of Marketing*, 66(3), 1–17.
- Devaranti, S., Murodi, H. A., & Machrunnisa, M. (2023). Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi Signal (Samsat Digital Nasional) Di Uptd Kantor Samsat

- Balaraja Kabupaten Tangerang. *Jurnal Administrasi Negara*, 29(2), 127–146. <https://doi.org/10.33509/jan.v29i2.2637>
- Guest, G. (2020). A simple method to assess and report thematic saturation in qualitative research. *PLoS ONE*, 15(5). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0232076>
- Harlaninnur, Z. (2020). New Public Service Dalam Pengurusan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun. *Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Pekanbaru*.
- Hamilton, A. B. (2019). Qualitative methods in implementation research: An introduction. *Psychiatry Research*, 280. <https://doi.org/10.1016/j.psychres.2019.112516>
- Hasan, I. R. (2019). “Super Service Delivery”: An advanced conceptual model of one-stop service for wide administrative region. *Problems and Perspectives in Management*, 17(1), 189–201. [https://doi.org/10.21511/ppm.17\(1\).2019.17](https://doi.org/10.21511/ppm.17(1).2019.17)
- Indonesia, R. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *Bphn.Go.Id*, 2003(1), 3.
- infomassa.com. (2023). *Isu Pungli Di Samsat Balaraja Ditantang Tampakkan Bukti*. <https://infomassa.com/isu-pungli-di-samsat-balaraja-ditantang-tampakkan-bukti/>
- Kemenkeu. (2015). PERATURAN PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 5 TAHUN 2015. *Nhk 技研*, 151, 10–17.
- Müller, U. (2019). Digitalization in Public Services: Process Automation and Workforce Management at BruderhausDiakonie, a Social Services Organization. *Management for Professionals*, 313–327. https://doi.org/10.1007/978-3-319-95273-4_16
- Ramdani, A. (2018). Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Samsat Keliling di Kota. *Sawala : Jurnal Administrasi Negara*, 6(1), 23–30. <https://doi.org/10.30656/sawala.v6i1.618>
- Soselisa, H. C., & Puturuhi, D. (2021). Penerapan Prinsip New Public Service dalam Pelayanan STNK pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap. *PUBLIC POLICY (Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis)*, 2(2), 315–330. <https://doi.org/10.51135/publicpolicy.v2.i2.p315-330>

- Sugiarto. (2016). *NEW PUBLIC SERVICE DALAM PENERBITAN KARTU TANDA PENDUDUK (E-KTP) DI KOTA SELATPANJANG KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI*. 4(1), 1–23.
- Umar, A. (2019). One-stop service policy as a bureaucratic reform in Indonesia. *Academy of Strategic Management Journal*, 18(2).
<https://www.scopus.com/inward/record.uri?partnerID=HzOxMe3b&scp=85065212889&origin=inward>
- Winarni, Aris Toening; Pamungkas, S. Y. (2024). *Kualitas Pelayanan Samsat Keliling Susan Yuda Pamungkas permasalahan yang memengaruhi pelayanan kepada masyarakat . Pertama , Kabupaten Blora termaktub dalam Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 Bab V Pelaksanaan Pasal 22 tentang peningkatan kualitas pel*. 21(1).
- Woodring, R. J. (2023). Public service values education: A call to service for public affairs programs. *Journal of Public Affairs Education*, 29(1), 39–51.
<https://doi.org/10.1080/15236803.2022.2101082>
- Yusri, A. Z. dan D. (2020). Metode Penelitian Kualitatif. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 7(2), 809–820.