

Efektivitas Program SAMSAT Corner di Kabupaten Jember

Mayda Eka Setyaningrum, Supranoto, Tree Setiawan Pamungkas

E-mail: maydaeka33@gmail.com

Abstract

This article aims to describe the level of effectiveness of the SAMSAT Corner program in Jember Regency. This study uses a descriptive quantitative approach with a sample of 100 taxpayers who use the Samsat Corner to pay PKB, the sampling technique used in this study is non-probability sampling in the form of accidental sampling, which is a method of determining the sample by taking respondents who happen to exist or are available somewhere according to the research context. Primary data was collected through questionnaires and documentation studies, while secondary data was collected through library research. After testing the validity and reliability, then proceed with the calculation of descriptive statistics and frequency distribution. The results showed that the answers from the respondents stated that they were very effective, judging from the results of determining the program effectiveness interval class that had been carried out, it had given very effective results for the Samsat Corner program from the results of the quality of the program output that had been given to the people of the city of Jember, with a percentage of 46% out of 100. %. The existence of this program helps the community in terms of making PKB payments faster, and more accurately.

Keywords: Effectiveness, Program, SAMSAT Corner

1. Pendahuluan

Dalam artikel ini dijabarkan analisis tentang keefektifan program SAMSAT Corner di Kabupaten Jember, dengan menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Efektivitas adalah tingkat pencapaian hasil program dengan target yang ditetapkan. Secara sederhana efektivitas merupakan perbandingan antara *outcome* dengan *output* (Mardiasmo, 2004:232).

Pada hakikatnya tugas utama pemerintah sebagai organisasi publik adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik yang optimal harus didukung fasilitas yang menunjang. Peningkatan fasilitas memerlukan sumber dana, salah satu sumber pendanaan itu adalah pajak. Sektor pajak merupakan sumber pembiayaan yang tepat karena jumlah yang relatif stabil juga merupakan cerminan partisipasi aktif masyarakat dalam membiayai pembangunan.

Salah satu jenis pajak yang dipungut pemerintah daerah adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). PKB ini menjadi sumber penerimaan pendapatan asli daerah provinsi yang sangat potensial. Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 pasal 94 ayat 1 menjelaskan penerimaan dari pajak kendaraan bermotor dan kendaraan di atas air diserahkan kepada daerah kabupaten/kota paling sedikit 30%.

Pemerintah daerah yaitu Badan Pendapatan Daerah (BPD) sangat berkepentingan untuk memperhatikan pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor yang meningkat dengan pesat di masing-masing daerah. Jumlah kendaraan bermotor di

Kabupaten Jember tiap tahunnya mengalami peningkatan yang dapat dilihat dari data berikut.

Tabel 1. Data jumlah kendaraan bermotor 2020

Jenis kendaraan	Perkembangan banyaknya kendaraan		
	2018	2019	2020
Sepeda motor	787 131	824 085	854 728
Jeep	5 719	5 848	6178
Sedan	9 020	9 025	9109
Colt station	44 720	47 405	50 446
Truck	9616	9790	10 178
Colt pick up	11 086	11 654	13109
Bus	891	915	996
Ambulance	293	319	322
Roda 3	2 085	2 320	3 860
jumlah	873 561	911 361	948 926

Sumber: BPS Jember

Tabel 1 menunjukkan adanya kenaikan jumlah kendaraan bermotor dari tahun ke tahun di wilayah Kabupaten Jember. Naiknya jumlah kendaraan bermotor akan membuat naiknya penerimaan PKB. Pemerintah daerah melihat peluang yang besar untuk menjadikan semua kendaraan bermotor yang dimiliki oleh wajib pajak untuk dijadikan sebagai objek PKB. Berkaitan dengan pengembangan dan perluasan dari fungsi *budgeter*, pemerintah daerah dituntut untuk terus menerus menggali sumber-sumber yang dimiliki dan dinilai berpotensi dalam menghasilkan pendapatan bagi daerah.

Untuk memaksimalkan pelayanan publik yang ingin membayar PKB, SAMSAT Kabupaten Jember telah menyediakan beberapa layanan unggulan seperti SAMSAT Hore (*Home Registration*), SAMSAT *drive thru*, SAMSAT Keliling, dan SAMSAT Srikandi (UPT PPD Jember, 2019). Namun, ternyata layanan-layanan ini belum cukup solutif bagi pelayanan publik yang prima. Hal ini dikarenakan masyarakat pelosok tetap sulit menjangkau kantor SAMSAT pusat. Oleh karena itu, SAMSAT Kabupaten Jember menginisiasi program SAMSAT *Corner*.

SAMSAT *Corner* merupakan program unggulan di bidang reformasi birokrasi pelayanan publik yang merupakan salah satu bentuk inovasi dari Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) melalui layanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT), sebagai upaya untuk menyederhanakan sistem layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

SAMSAT *Corner* merupakan suatu layanan kesamsatan yang berada diluar kantor yang diatur berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor. Pasal 1 Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 menetapkan bahwa Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap yang selanjutnya disebut SAMSAT adalah serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam Kantor Bersama SAMSAT (Perpres No.5, 2015). SAMSAT *Corner* merupakan salah satu

unit pembantu yang dibentuk oleh Kantor Bersama SAMSAT dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, seperti yang disebutkan dalam Pasal 22 Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015.

SAMSAT *Corner* dibuat untuk mengatasi masalah tentang objek kendaraan yang tidak terbayar. Inovasi yang sudah ada sebelumnya dinilai belum menjangkau seluruh daerah yang ada di Jember terutama daerah-daerah yang jauh dari pusat layanan unggulan SAMSAT. Kondisi tersebut menyebabkan layanan kepada masyarakat menjadi kurang maksimal karena terjadi ketimpangan antara masyarakat yang beradadekat dengan layanan SAMSAT dan masyarakat yang jauh dari layanan unggulan SAMSAT. Selain itu layanan yang ada dianggap belum dapat memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Persyaratan untuk dapat menikmati layanan SAMSAT *Corner* terbilang cukup mudah, hanya dengan membawa STNK asli dan KTP asli sesuai dengan identitas yang tercantum di STNK, wajib pajak sudah dapat menikmati layanan yang diberikan SAMSAT *Corner*. Jam oprasional SAMSAT *Corner* buka lebih lama dari pada KB SAMSAT Jember, pada gambar (a) jam oprasional SAMSAT *Corner* sebelum pandemi 10.00 WIB-20.00 WIB hal ini bertujuan untuk masyarakat yang tidak dapat membayar PKB pada pagi hari masih bisa membayar PKB pada sore hari, pada gambar (b) jam oprasioanal SAMSAT *Corner* menjadi 13.00 WIB-17.00 WIB.

Selama program ini berjalan dari tahun 2018 terdapat beberapa respon positif dari masyarakat yang menggunakan layanan SAMSAT *Corner*, respon dari masyarakat dapat dilihat dari ulasan *google* SAMSAT *Corner*. Akan tetapi, beberapa keunggulan dan respon positif pengunjung SAMSAT *Corner* pada tahun 2020 mengalami penurunan, penurunan pengunjung SAMSAT *Corner*. Sebagaimana yang dapat dilihat dari gambar di bawah ini, jumlah pengunjung layanan SAMSAT *Corner* terus menurun sejak awal hingga pertengahan tahun 2020.

Gambar 2. Data Pelayanan SAMSAT *Corner* Kab. Jember tahun 2020

DATA PELAYANAN TAHUN 2020	
JAN	1.458
FEB	1.209
MAR	1.073
APR	-
MEI	-
JUN	521
JUL	733

(sumber: satlantas polres jember)

Berdasarkan latar belakang di atas, maka pembahasan dalam artikel ini bertujuan untuk menganalisis tingkat efektivitas program SAMSAT *Corner* di Kabupaten Jember. Artikel ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pembaca dan peneliti lain di masa depan, serta dapat menjadi rekomendasi kebijakan untuk kantor SAMSAT di Kabupaten Jember dan juga daerah lain di Indonesia.

Tinjauan Pustaka

Konsep efektivitas didefinisikan oleh Dunn (1998:429) sebagai tindakan mencapai hasil (*output*) yang diharapkan, atau mencapai tujuan dari dilaksanakannya suatu kebijakan dan dalam pelaksanaan kebijakan publik efektivitas diukur dari sasaran yang telah ditetapkan pada kebijakan publik. Secara sederhana semakin baik kualitas *ouput* (hasil) yang diberikan untuk mencapai tujuan maka program akan tercapai.

Dalam mengukur tingkat efektivitas suatu kebijakan atau program, beberapa ahli memiliki indikator-indikator yang digunakan. Menurut Sutrisno (dalam Indrayani dan Niswah, 2017:04), untuk mengukur efektivitas dapat dilakukan dengan lima indikator sebagai berikut:

- a. Pemahaman program
Dilihat sejauh mana masyarakat dapat memahami kegiatan program melalui pelatihan keterampilan maupun mengenai sosialisasi tentang program.
- b. Tepat sasaran
Dilihat dari apakah program yang sudah dibuat sudah tepat pada sasaran yang ingin dicapai.
- c. Tepat waktu
Dilihat dari penggunaan waktu dalam melaksanakan program yang sudah direncanakan, apakah sudah sesuai dengan apa yang diharapkan.
- d. Tercapainya tujuan
Tercapainya tujuan dapat diukur melalui pencapaian tujuan suatu program yang telah dijalankan.
- e. Perubahan nyata
Perubahan nyata dapat diukur dari sejauh mana suatu program memberikan suatu dampak bagi masyarakat setelah program itu berjalan.

Penulis cenderung memilih indikator yang dikemukakan oleh Sutrisno yaitu pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata. Penggunaan teori ini diharapkan dapat mengukur tingkat efektivitas dalam pelaksanaan program SAMSAT *Corner* di Kabupaten Jember.

2. Metodologi

Artikel ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif karena penulis berfokus pada nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (*independent*) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain. Dalam penelitian ini, penulis mendeskripsikan nilai variabel mandiri mengenai efektivitas program SAMSAT *Corner*. Jika ditinjau dari jenis populasinya, maka artikel ini memiliki populasi yang bersifat homogen yaitu wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Jember. Penulis menentukan sebanyak 100 orang wajib pajak kendaraan bermotor sebagai sampel penelitian.

Artikel ini menggunakan dua jenis data, yakni data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan dari teknik kuisioner dengan skala *likert* dengan model empat pilihan untuk mendapatkan respon yang maksimal dari responden, sedangkan data sekunder diambil melalui kegiatan studi dokumentasi dari instansi SAMSAT dan studi kepustakaan dengan referensi buku, artikel jurnal, dan *website*. Pernyataan yang digunakan sebagai panduan kuisioner telah diuji validitasnya menggunakan rumus kolerasi *product moment* dan realibilitasnya menggunakan *alpha cronbach*.

Data kuisioner penelitian ini dianalisis menggunakan analisis statistik

deskriptif. Analisis statistik deskriptif yang sering digunakan adalah analisis univariat, yang terdiri dari distribusi sederhana (*simple distribution*) atau distribusi tidak dikelompokkan dan distribusi dikelompokkan (distribusi frekuensi, distribusi persentase, distribusi kumulatif) (Silalahi, 2009:345-346). Penulis menggunakan rumus distribusi frekuensi untuk menjawab rumusan masalah.

Untuk mengukur nilai dari setiap butir pernyataan, penulis menggunakan rumus kelas interval. Setelah itu, penulis menganalisis nilai dari setiap butir variabel menggunakan standar ukuran tingkat efektivitas 4 kelas Menurut Litbang (dalam Budiani 2007:52).

Tabel 2. Standar ukuran tingkat efektivitas

Rasio Efektivitas	Tingkat Capaian
dibawah 40	sangat tidak efektif
40-59,99	tidak efektif
60-79,99	cukup efektif
dias 80	sangat efektif

Sumber: Litbang (dalam Budiani 2007:52)

3. Hasil Penelitian dan Diskusi

Peneliti telah menyebarkan kuisisioner ke 100 responden yang terdiri dari responden membayar pajak kendaraan bermotor. Setiap responden telah mengisi setiap pertanyaan yang ada di dalam kuisisioner. Jumlah pertanyaan dalam kuisisioner penelitian ini ialah 20 pertanyaan seputar efektivitas program SAMSAT *Corner*.

Hasil uji validitas konstruk dengan perhitungan *product moment*, memberikan kesimpulan bahwa seluruh jawaban dari 100 responden ialah valid, dengan ditandai (*) pada SPSS dengan tingkat signifikansi 0,05 dan (**) pada SPSS dengan tingkat signifikansi 0,01 karena hasil penghitungan validitas pada penelitian ini memiliki angka hitung yang lebih besar dari pada r tabel dalam 100 sampel dengan tingkat signifikansi 0,05 sebesar 0,197. Arti dari angka tingkat signifikansi tersebut ialah tingkat kepercayaan jumlah responden yang salah dalam kuisisioner pada penelitian ini ialah sebesar 5% dari 100 responden.

Setelah melakukan penghitungan validitas, dilanjutkan dengan penghitungan reliabilitas menggunakan penghitungan teknik reliabilitas *alpha cronbach*. Kriteria suatu instrumen penelitian apakah reliabel atau tidak, menggunakan teknik koefisien reliabilitas (r_{11}) > 0,6. Berdasarkan pengujian menggunakan penghitungan teknik reliabilitas *alpha cronbach* didapati angka perhitungan reabilitas sebesar 0,953. Maka dari itu angka hitung menjadi lebih besar dari koefisien reliabilitas 0,6. Sehingga perhitungan ini dapat disimpulkan reliabel.

Tabel 3. Reabilitas efektivitas program SAMSAT *Corner*

Variabel penelitian	Cronbach's Alpha if item detected	Standard Reliability	Ket.
Efektivitas program	0,953	0,6	Reliabel

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS (2020)

Ketika penghitungan validitas dan reliabilitas telah tercapai atau angka hitung lebih besar (>) dari pada angka tabel maka akan berlanjut pada penghitungan distribusi frekuensi terhadap seluruh jawaban dari masing-masing responden. Perhi-

tungan distribusi frekuensi dilakukan pada setiap indikator efektivitas program yang dikonsepsikan Sutrisno, dimana masing-masing indikator memiliki sub-indikator yang dituangkan dalam butir pertanyaan kuisioner. Semua data kuisioner dihitung menggunakan bantuan aplikasi SPSS. Untuk mengukur tingkat efektivitas dalam artikel ini hanya menggunakan 4 indikator yaitu pemahaman program, ketepatan waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata.

Indikator *pertama* 1.1 adalah pemahaman program. Sub indikator 1.1.1 mengetahui lokasi SAMSAT *Corner* menunjukkan hasil 53 responden (53%) dari 100 responden sangat setuju, 40 responden (40 %) menyatakan setuju, 7 responden (7%) menyatakan kurang setuju, maka dari itu dapat disimpulkan dari 100 jawaban, responden mengetahui lokasi SAMSAT *Corner*. Sub-indikator mengetahui jam buka SAMSAT *Corner* menunjukkan 39 responden (39%) dari 100 responden sangat setuju, 50 responden (50%) menyatakan bahwa setuju, 10 responden (10%) menyatakan kurang setuju, dan 1(1%) responden menyatakan tidak setuju mengetahui jam buka SAMSAT *Corner* pukul 13.00 wib, maka dari itu dapat disimpulkan dari 100 jawaban, responden mengetahui jam buka SAMSAT *Corner* pukul 13.00 wib. Sub-indikator 1.1.2 mengetahui jam tutup SAMSAT *Corner* menunjukkan 36 responden (36%) dari 100 responden sangat setuju, 54 responden (54%) menyatakan bahwa setuju, 9 responden (9%) menyatakan kurang setuju, dan 1 (1%) responden menyatakan tidak setuju, maka dari itu dapat disimpulkan dari 100 jawaban, responden mengetahui jam tutup SAMSAT *Corner* 17.00 wib.

Sub-indikator 1.1.3 yakni jadwal buka SAMSAT *Corner* pada hari senin-sabtu umenunjukkan 41 responden (41%) dari 100 responden sangat setuju, 48 responden (48%) menyatakan setuju, 10 responden (16%) menyatakan kurang setuju, dan 1 (1%) responden menyatakan tidak setuju dengan jadwal buka SAMSAT *Corner* pada hari senin-sabtu, maka dari itu dari 100 jawaban dari responden yang telah dikumpulkan, responden mengetahui jadwal buka SAMSAT *Corner* pada hari senin-sabtu. Sub-indikator 1.1.4 prosedur pembayaran PKB di SAMSAT *Corner* dinyatakan oleh 33 responden (33%) dari 100 responden sangat setuju, 54 responden (54%) menyatakan setuju, 13 responden (15%) menyatakan kurang setuju, maka dari itu dapat disimpulkan dari 100 jawaban, responden mengetahui prosedur pembayaran PKB di SAMSAT *Corner*. Sub-indikator 1.1.5 biaya yang harus dikeluarkan saat membayar PKB di SAMSAT *Corner* dinyatakan oleh 42 responden (42%) dari 100 responden sangat setuju, 42 responden (42%) menyatakan bahwa setuju, 15 responden (15%) menyatakan kurang setuju, dan 1 (1%) responden menyatakan tidak setuju, maka dari itu dapat disimpulkan dari 100 jawaban, responden mengetahui biaya yang harus dikeluarkan saat membayar PKB di SAMSAT *Corner*. Sub-indikator 1.1.6 yakni syarat-syarat pembayaran PKB di SAMSAT *Corner*, dinyatakan oleh 37 responden (37%) dari 100 responden sangat setuju, 48 responden (48%) menyatakan setuju, 14 responden (14%) menyatakan kurang setuju, dan 1 (1%) responden menyatakan tidak setuju, maka dari itu dapat disimpulkan dari 100 jawaban, responden mengetahui syarat-syarat pembayaran PKB di SAMSAT *Corner* setuju.

Indikator *kedua* 1.2 efektivitas program ialah Ketepatan Waktu. Sub-indikatornya 1.2.1 yaitu jam operasional SAMSAT *Corner* buka tepat pada pukul 13.00, dinyatakan oleh 37 responden (37%) dari 100 responden sangat setuju, 56 responden (56%) menyatakan setuju, 7 responden (7%) menyatakan kurang setuju, maka dari itu dapat disimpulkan dari 100 jawaban, responden setuju SAMSAT *Cor-*

ner buka tepat pada pukul 13.00. Sub-indikator 1.2.2 yakni jam operasional SAMSATCorner tutup tepat pada pukul 17.00, dinyatakan oleh 39 responden (39%) dari 100 responden sangat setuju, 54 responden (54%) menyatakan setuju, 7 responden (7%) menyatakan kurang setuju. Maka dari itu dapat disimpulkan dari 100 jawaban, responden setuju SAMSAT Corner tutup tepat pada pukul 17.00.

Indikator ketiga 1.3 efektivitas program ialah Tercapainya Tujuan. Sub-indikator 1.3.1 membayar pajak kendaraan bermotor (PKB) lebih mudah melalui SAMSATCorner menunjukkan 46 responden (46%) dari 100 responden sangat setuju, 42 responden (42%) menyatakan setuju, 11 responden (11%) menyatakan kurang setuju, dan 1 responden (1%) menyatakan tidak setuju. Maka dari itu, dari 100 jawaban dari responden yang telah dikumpulkan, disimpulkan responden setuju membayar PKB lebih mudah melalui SAMSAT Corner. Sub-indikator 1.3.2 adalah persyaratan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) yang mudah, dinyatakan oleh 40 responden (40%) dari 100 responden sangat setuju, 49 responden (49%) menyatakan setuju, 9 responden (9%) menyatakan kurang setuju, dan 2 responden (2%) menyatakan tidak setuju, maka dari itu dapat disimpulkan dari 100 jawaban, responden setuju persyaratan pembayaran PKB mudah di SAMSAT Corner.

Sub-indikator 1.3.3 adalah biaya yang dikeluarkan untuk mendapat pelayanan di SAMSAT Corner lebih murah, dinyatakan oleh 26 responden (26%) dari 100 responden sangat setuju, 57 responden (57%) menyatakan setuju, 15 responden (15%) menyatakan kurang setuju, dan 2 responden (2%) menyatakan tidak setuju, maka dari itu dapat disimpulkan dari 100 jawaban, responden setuju biaya yang dikeluarkan untuk mendapat pelayanan PKB di SAMSAT Corner lebih murah. Sub-indikator 1.3.4 yaitu waktu yang dibutuhkan untuk pembayaran PKB di SAMSATCorner lebih cepat, dinyatakan oleh 41 responden (41%) dari 100 responden sangat setuju, 45 responden (45%) menyatakan setuju, 13 responden (13%) menyatakan kurang setuju, dan 1 responden (1%) menyatakan tidak setuju, maka dari itu dari 100 jawaban dari responden yang telah dikumpulkan, disimpulkan bahwa waktu yang dibutuhkan untuk pembayaran PKB di SAMSAT Corner lebih cepat.

Indikator keempat 1.4 efektivitas program adalah Perubahan Nyata. Sub-indikator 1.4.1 mengetahui lokasi SAMSATCorner mudah untuk dijangkau dibandingkan di kantor bersama SAMSAT, dinyatakan oleh 37 responden (37%) dari 100 responden sangat setuju, 52 responden (52%) menyatakan bahwa setuju, 8 responden (8%) menyatakan kurang setuju, dan 3 responden (3%) menyatakan tidak setuju, maka dari itu dapat disimpulkan dari 100 jawaban, responden setuju lokasi SAMSAT Corner mudah untuk dijangkau dibandingkan KB SAMSAT. Sub-indikator 1.4.2 mengetahui lokasi SAMSAT Corner mudah untuk dijangkau dibandingkan di kantor bersama SAMSAT dinyatakan oleh 37 responden (37%) dari 100 responden sangat setuju, 52 responden (52%) menyatakan bahwa setuju, 8 responden (8%) menyatakan kurang setuju, dan 3 responden (3%) menyatakan tidak setuju, maka dari itu dapat disimpulkan dari 100 jawaban, responden setuju lokasi SAMSAT Corner mudah untuk dijangkau dibandingkan KB SAMSAT.

Sub-indikator 1.4.3 adalah tersediannya ruang tunggu yang nyaman di SAMSAT Corner, dinyatakan oleh 49 responden (49%) dari 100 responden sangat setuju, 41 responden (41%) menyatakan bahwa setuju, 10 responden (10%) menyatakan kurang setuju, maka dari itu dapat disimpulkan dari 100 jawaban, responden sangat setuju tersediannya ruang tunggu yang nyaman di SAMSAT Corner. Sub-indikator 1.4.4 total biaya yang dikeluarkan untuk pengurusan PKB lebih murah dibandingkan

di Kantor Bersama SAMSAT dinyatakan oleh 29 responden (29%) dari 100 responden sangat setuju, 51 responden (51%) menyatakan bahwa kurang setuju, 19 responden (19%) menyatakan kurang setuju, dan 1 (1%) responden menyatakan tidak setuju, maka dari itu dapat disimpulkan dari 100 jawaban, responden setuju total biaya yang dikeluarkan untuk mengurus PKB lebih murah dibandingkan SAMSAT *Corner*.

Sub-indikator 1.4.5 proses pelayanan pada SAMSAT *Corner* relatif cepat dibandingkan di Kantor Bersama SAMSAT, dinyatakan oleh 44 responden (44%) dari 100 responden sangat setuju, 41 responden (41%) menyatakan setuju, 13 responden (13%) menyatakan kurang setuju, dan 2 (2%) responden menyatakan tidak setuju, maka dari itu dapat disimpulkan dari 100 jawaban, responden sangat setuju proses pelayanan pada SAMSAT *Corner* relatif cepat dibandingkan KB SAMSAT. Sub-indikator 1.4.6 ialah proses pelayanan pada SAMSAT *Corner* relatif tepat dibandingkan di Kantor Bersama SAMSAT dinyatakan oleh 39 responden (39%) dari 100 responden sangat setuju, 43 responden (43%) menyatakan setuju, 13 responden (13%) menyatakan kurang setuju, dan 5 (5%) responden menyatakan tidak setuju, maka dari itu dapat disimpulkan dari 100 jawaban, responden setuju proses layanan di SAMSAT *Corner* relatif tepat dibandingkan di KB SAMSAT.

Sub-indikator 1.4.7 adalah syarat pembayaran PKB lebih mudah, dinyatakan oleh 40 responden (40%) dari 100 responden sangat setuju, 45 responden (45%) menyatakan bahwa setuju, 13 responden (13%) menyatakan kurang setuju, dan 2 (2%) responden menyatakan tidak setuju, maka dari itu dapat disimpulkan dari 100 jawaban, responden setuju syarat pembayaran PKB lebih mudah di SAMSAT *Corner*. Sub-indikator 1.4.8 alur birokrasi di SAMSAT *Corner* lebih mudah dibandingkan di Kantor Bersama SAMSAT, dinyatakan oleh 44 responden (44%) dari 100 responden sangat setuju, 43 responden (43%) menyatakan setuju, 7 responden (7%) menyatakan kurang setuju, dan 6 (6%) responden menyatakan tidak setuju. Maka dari itu dapat disimpulkan dari 100 jawaban, responden sangat setuju alur birokrasi di SAMSAT *Corner* lebih mudah dibandingkan di KB SAMSAT.

Setelah menghitung distribusi frekuensi, tahap yang terakhir yang akan dilakukan ialah memasukkan data hasil penghitungan distribusi frekuensi tadi ke dalam kelas interval.

$$\begin{aligned} \text{Panjang kelas} &= \frac{\text{nilai terbesar} - \text{nilai terkecil}}{\text{jumlah kelas}} \\ &= 46/4 \\ &= 11,5 \end{aligned}$$

Berdasarkan penentuan kelas interval efektivitas program yang telah dilakukan, telah memberikan hasil sangat setuju untuk SAMSAT *Corner* dari hasil kualitas *output* program yang telah diberikan kepada masyarakat kota Jember, dengan prosentase 46% dari 100%.

Tabel 4. Kelas interval efektivitas program SAMSAT *Corner* Jember

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
33-44	Sangat tidak efektif	5	5.0	5.0	5
45-56	Tidak efektif	10	10.0	10.0	10
57-68	Cukup efektif	39	39.0	39.0	39
80-69	Sangat efektif	46	46.0	46.0	46
Total		100	100,0	100,0	

Sumber: Data diolah melalui SPSS (2020)

Efektivitas Program SAMSAT *Corner* merupakan program SAMSAT *Corner* merupakan program unggulan di bidang reformasi birokrasi pelayanan publik yang merupakan salah satu bentuk inovasi dari Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) melalui layanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT), sebagai upaya untuk menyederhanakan sistem layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan tujuan dari program tersebut maka rumusan masalah yang ada di penelitian ini ialah “*bagaimana tingkat fektivitas Program SAMSAT Corner di Kabupaten Jember?*” Berdasarkan rumusan masalah pada penelitian ini, menghasilkan jawaban penelitian ini bahwa program SAMSAT *Corner* ialah efektif dalam perhitungan kelas interval mencapai prosentase 46% dari 100% yang dapat dilihat pada tabel 4.31.

Kuisisioner yang disebarakan kepada responden berjumlah 20 pertanyaan dan memiliki jawaban yang memiliki opsi 4 jawaban saja. Nilai terbesar pada kuisisioner ini bernilai 4, semakin tinggi maka jawaban tersebut menilai bahwa program tersebut sangat setuju atau selalu dilakukan. Kuisisioner tersebut diambil intisarinya dari teori efektivitas program menurut Sutrisno (dalam Indrayani dan Niswah, 2017:04) yaitu pemahaman program, ketepatan waktu, dan tercapainya tujuan, dan perubahan nyata.

Pertama, pada indikator pemahaman program jawaban dari 100 responden memiliki rata-rata jawaban dengan setuju dan sangat setuju. Dengan nilai *mean* 3,31, maksud dari nilai tersebut ialah indikator pemahaman program memiliki arti bahwa responden mengetahui jam buka SAMSAT *Corner* pukul 13.00 mengetahui jam tutup SAMSAT *Corner* pukul 17.00 setuju, jadwal buka SAMSAT *Corner* pada hari senin-sabtu setuju, prosedur pembayaran PKB di SAMSAT *Corner* setuju, biaya yang harus dikeluarkan saat membayar PKB di SAMSAT *Corner* sangat setuju, dan syarat-syarat pembayaran PKB di SAMSAT *Corner* setuju.

Kedua, indikator ketepatan waktu memiliki rata-rata jawaban dengan setuju. Dengan nilai *mean* 3,32, berdasarkan jawaban dari responden tersebut, maka indikator ketepatan waktu memiliki arti bahwa item SAMSAT *Corner* buka tepat waktu pukul 13.00 setuju, jam operasional SAMSAT *Corner* tutup tepat pada pukul 17.00 setuju.

Ketiga, indikator tercapainya tujuan pada penelitian ini memiliki rata-rata jawaban dengan sangat setuju dan setuju. Dengan nilai *mean* 3,32, maksud nilai tersebut mengungkapkan bahwa responden membayar pajak kendaraan bermotor (PKB) lebih mudah melalui SAMSAT *Corner* sangat setuju, persyaratan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) yang mudah setuju, biaya yang dikeluarkan untuk mendapat pelayanan di SAMSAT *Corner* lebih murah setuju, waktu yang dibutuhkan untuk pembayaran PKB di SAMSAT *Corner* lebih cepat setuju.

Keempat, indikator perubahan nyata pada penelitian ini memiliki rata-rata jawaban dengan setuju, dan sangat setuju. Dengan nilai *mean* 3,32, maksud dari nilai tersebut responden mengungkapkan bahwa mengetahui lokasi SAMSAT *Corner* mudah untuk dijangkau dibandingkan di kantor bersama SAMSAT setuju, ruang tunggu yang nyaman di SAMSAT *Corner* sangat setuju, total biaya yang dikeluarkan untuk pengurusan PKB lebih murah dibandingkan di Kantor Bersama SAMSAT setuju, proses pelayanan pada SAMSAT *Corner* relatif cepat dibandingkan di Kantor Bersama SAMSAT sangat setuju, proses pelayanan pada SAMSAT *Corner* relatif tepat dibandingkan di Kantor Bersama SAMSAT sangat setuju, syarat pembayaran PKB lebih mudah setuju, dan syarat-syarat pembayaran PKB di SAMSAT *Corner* setuju.

Maka dari itu dengan dilakukannya penelitian, pengolahan dan menganalisis data lapangan yang berfungsi untuk menilai efektivitas program SAMSAT *Corner*. Berdasarkan hasil interpretasi hasil dari analisis data ini hasil yang diterima ialah responden sebagai sampel dari populasi pengguna layanan SAMSAT *Corner* bahwa program ini dalam tingkat efektif dan dari hasil penilaian yang dikumpulkan dari responden penelitian ini maka memberikan indikasi masyarakat puas dengan program SAMSAT *Corner* hingga saat ini. Syarat untuk memperoleh atau merasakan program ini juga cukup mudah maka dari itu cukup banyak responden yang menggunakan layanan tersebut. Hal ini juga berbanding lurus dengan jumlah responden pada bulan Juni hingga bulan Juli 2020 terus mengalami peningkatan meskipun saat ini terjadi wabah Covid 19. Berdasarkan jumlah masyarakat yang terus meningkat, maka dari itu program ini telah mencapai tujuan program yang merupakan salah satu bentuk inovasi dari Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) melalui layanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT), sebagai upaya untuk menyederhanakan sistem layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

4. Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan di atas, maka penulis menyimpulkan beberapa poin sebagai berikut:

1. Program SAMSAT *Corner* di Kabupaten Jember dalam tingkat sangat efektif dan dari hasil penilaian yang dikumpulkan dari responden maka memberikan indikasi masyarakat puas dengan program SAMSAT *Corner* hingga saat ini
2. Program SAMSAT *Corner* dinilai lebih cepat, tepat, dalam transaksi pembayaran BKP, dan lokasi yang strategis terletak di pusat perbelanjaan. Dengan rincian hasil rata-rata *mean* dari setiap indikator, adalah sebagai berikut, pemahaman program 3.27, Ketepatan waktu 3.31, Tercapainya tujuan 3.23, dan perubahan nyata 3.23.
3. SAMSAT *Corner* memberikan pelayanan dengan tepat waktu dengan nilai rata-rata *mean* pada indikator ketepatan waktu memiliki nilai 3.31 .

Dari kesimpulan yang ditarik, maka terdapat beberapa saran yang penulis ajukan, yakni:

1. Untuk jam layanan, sebaiknya dimulai dengan menyesuaikan jam buka Roxy, dengan sistem layanan tiga sesi yaitu jam 10.00 - 12.00 wib, 13.00 - 17.00 wib, dan 18.00 – 20.00 wib.

2. Penambahan lokasi pelayanan baru di berbagai pusat perbelanjaan, agar tidak terfokus pada satu lokasi saja. Serta, memudahkan masyarakat dalam mengakses tempat untuk melakukan transaksi di SAMSAT *Corner* lainnya.

Daftar Pustaka

- Dunn, W. 1998. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Mardiasmo. 2004. *Akuntansi sektor publik*. Yogyakarta: Andi.
- Silalahi, U. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015. *Penyelenggaraan Sistem Administrasi Menunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor*. 20 Januari 2015.
- Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009. *Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah*. 15 September 2009. Jakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007. *Ketentuan Umum dan Tata cara Perpajakan*. 17 Juli 2007. Jakarta.
- Budiani, N. W. 2007. Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna "Eka Taruna Bhakti" Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar. *Ekonomi dan Sosial*. 2(1): 53-55
- Indrayani, E. Z. dan F. Niswah. 2017. Efektivitas Program Pengolahan Administrasi Desa Secara Elektronik (PADE) di Desa Mantup Kecamatan Mantup Kabupaten Lamongan. *Administrasi*. 5(1): 04
- BPS. 2015. Perkembangan banyaknya kendaraan Menurut jenis Kendaraan Berdasarkan Catatan Kepolisian Resort Jember. <https://jemberkab.bps.go.id/statictable/2015/03/12/39/perkembangan-banyaknya-kendaraan-menurut-jenis-kendaraan-berdasarkan-catatan-kepolisian-resort-jember-2007---2013-.html>. [Diakses pada 6 November 2019].
- Satlantas polres Jember. 2020. Inovasi Pelayanan Samsat *Corner*. <https://satlantaspolresjember.blogspot.com/2020/10/inovasi-pelayanan-samsat-corner.html>. [Diakses pada 16 Februari 2021].
- UPT PPD Jember. 2019. Produk Layanan UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Jember. <http://www.uptdjember.com/index.html>. [Diakses pada 10 Januari 2020].

