

## Evaluasi Pola Sebaran Spasial dan Kualitas Pelayanan Terhadap Efektivitas Samsat Keliling di Kabupaten Kendal

Riyan Eka Adriyanto<sup>✉</sup>, Hariyanto

Jurusan Geografi, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Semarang, Indonesia

### Info Artikel

*Sejarah Artikel:*

Diterima 14 Juni 2019  
Disetujui 9 April 2019  
Dipublikasikan 23  
Agustus 2019

*Keywords:*

### Abstrak

Samsat keliling diciptakan untuk memberikan pelayanan dengan sistem jemput bola ke wilayah pelosok yang jauh dari Samsat induk. Pelayanan Samsat keliling di Kabupaten Kendal meliputi Kecamatan Boja, Kecamatan Sukorejo, Kecamatan Kaliwungu, Kecamatan Weleri, Kecamatan Gemuh, Kecamatan Cepiring, dan Kota Kendal. Permasalahan terkait hilangnya pemasukan daerah dari sektor pajak kendaraan bermotor terjadi di Kabupaten Kendal. Hal ini tentunya mengurangi kemampuan daerah untuk melakukan pembangunan baik dari sektor ekonomi maupun infrastruktur. Tujuan dari penelitian ini yaitu: (1) Mengetahui pola sebaran spasial Samsat keliling di Kabupaten Kendal; (2) Mengetahui kualitas pelayanan Samsat keliling di Kabupaten Kendal; dan (3) Mengetahui efektivitas pelayanan Samsat keliling di Kabupaten Kendal. Lokasi penelitian dilakukan di Kabupaten Kendal meliputi 7 lokasi pelayanan Samsat keliling. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah: (1) Analisis tetangga terdekat; (2) Analisis jarak dan kesempatan terdekat; dan (3) Analisis kuantitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Pola sebaran spasial dari Samsat keliling memiliki kecenderungan pola tersebar tidak merata (2) Kualitas pelayanan Samsat keliling termasuk kriteria baik; dan (3) Efektivitas pelayanan Samsat keliling menunjukkan pencapaian yang masih jauh dari target.

### Abstract

*Mobile Samsat was created to provide services by ball picking system to remote areas far from central Samsat. Mobile Samsat services in Kendal Regency include Boja District, Sukorejo District, Kaliwungu District, Weleri District, Gemuh District, Cepiring District, and Kendal City. Problems related to the loss of regional income from the motor vehicle tax sector occur in Kendal Regency. this certainly reduces the ability of regions to carry out development both from the economic and infrastructure sectors. The purpose of this study are: (1) Knowing the spatial distribution pattern of mobile Samsat in Kendal Regency; (2) Knowing the quality of mobile Samsat services in Kendal Regency; and (3) Knowing the effectiveness of mobile Samsat services in Kendal Regency. Location of the study is Kendal Regency covering 7 locations of mobile Samsat services. The analysis techniques in this study are: (1) Nearest neighbour analysis; (2) Analysis of the closest distance and opportunity; and (3) Descriptive quantitative analysis. The results of the study show that: (1) The spatial distribution pattern of the mobile Samsat has a random pattern; (2) The quality of service for the mobile Samsat includes good service; and (3) The effectiveness of the mobile Samsat service are still far from the target.*

© 2019 Universitas Negeri Semarang

<sup>✉</sup> Alamat korespondensi:

Gedung C1 Lantai 1 FIS Unnes  
Kampus Sekaran, Gunungpati, Semarang, 50229  
E-mail: [geografiunnes@gmail.com](mailto:geografiunnes@gmail.com)

## PENDAHULUAN

Pembangunan merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhan dasar manusia, baik secara individual maupun kelompok, dengan cara-cara yang tidak menimbulkan kerusakan, baik terhadap kehidupan sosial maupun lingkungan alam (Galtung dalam Trijono, 2007). Untuk merealisasikan hal tersebut, maka suatu daerah harus menggali sumber dana. Pemasukan terbesar suatu daerah adalah berupa pajak. Pajak adalah sebuah kontribusi wajib kepada negara yang terhutang oleh setiap orang maupun badan yang memiliki sifat memaksa, tetapi tetap berdasarkan undang-undang dan tidak mendapat imbalan secara langsung serta digunakan guna kebutuhan negara dan kemakmuran rakyat (UU Nomor 28, Tahun 2007).

Pajak menyumbang sekitar 70% dari seluruh pendapatan daerah. Penggunaannya dari mulai pembangunan fasilitas umum seperti jalan, jembatan, sekolah, rumah sakit, puskesmas, dan kantor polisi. Bahkan biaya kesehatan, pendidikan, subsidi bahan bakar hingga gaji pegawai negeri juga bersumber dari pajak. Banyaknya penduduk yang belum taat membayar pajak disebabkan oleh berbagai faktor seperti kurangnya informasi mengenai manfaat membayar pajak. Sementara penduduk semakin bertambah, tidak diimbangi dengan pembangunan fasilitas umum dan fasilitas sosial. Akibatnya suatu daerah menjadi tertinggal (Direktorat Jenderal Pajak).

Secara umum wilayah Kabupaten Kendal terbagi menjadi dua jenis topografi, yaitu dataran rendah (pesisir) dan dataran tinggi (pegunungan). Wilayah dataran rendah dengan ketinggian 0-10 mdpl meliputi Kecamatan Weleri, Rowosari, Kangkung, Cepiring, Gemuh, Ringinarum, Pegandon, Ngampel, Patebon, Kota Kendal, Brangsong, dan Kaliwungu. Sementara wilayah dataran tinggi dengan ketinggian 10-2.579 mdpl meliputi wilayah kaki Gunung Perahu yaitu Kecamatan Plantungan, Pageruyung, Sukorejo, dan Patean. Wilayah kaki Gunung Ungaran meliputi Kecamatan Boja, Limbangan, Singorojo, dan Kaliwungu

Selatan. Dengan perbedaan topografi tersebut akan memicu terjadinya ketimpangan pembangunan infrastruktur dan pelayanan publik.

Dimulainya era reformasi pelayanan publik membuat Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah dalam setiap programnya senantiasa berusaha memberikan pelayanan terbaik dengan berbagai daya upaya. Tuntutan terwujudnya pelayanan yang berkualitas memang bukan keinginan masyarakat semata, tetapi sudah menjadi tuntutan zaman (Sinambela, 2011). Pelayanan publik dan pajak memang saling berkaitan. Pajak memberikan dukungan berupa materi yang dapat digunakan untuk pembangunan infrastruktur guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Disisi lain dalam pembayaran pajak membutuhkan pelayanan publik yang prima agar penduduk rajin membayar pajak dan pemasukan daerah dapat dimaksimalkan.

Salah satu sektor pajak yang memerlukan pelayanan prima adalah pajak kendaraan bermotor (PKB). Pemungutan PKB dinaungi oleh Badan Pengelola Pendapatan Daerah (BPPD) dengan mengadakan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap atau sering disebut Samsat. 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 Nomor 5, Tahun 2015).

Di Jawa Tengah saat ini telah menerapkan sistem Samsat Online. Dengan data terpusat, data kendaraan di Kabupaten Kendal bisa diakses dari kabupaten lainnya, juga sebaliknya. Dengan sistem ini tentunya memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor karena bisa membayar di Samsat manapun selama masih satu provinsi. Samsat Online menyajikan data lebih akurat dan terbaru, sehingga bisa dilihat realisasi dan penerimaan di Kantor Samsat maupun secara keseluruhan. Dengan adanya

sistem online, kemudian dikembangkan pula Samsat Keliling. Tujuannya untuk mendekatkan dan memudahkan pelayanan kepada masyarakat, terutama yang memiliki tempat tinggal jauh dari pusat kota.

Banyaknya masyarakat yang membeli kendaraan bermotor tentunya menambah pemasukan daerah. Kendaraan pribadi menjadi pilihan terbaik ketika transportasi umum di suatu wilayah tidak dapat diandalkan. Keamanan, kenyamanan, efisiensi, dan praktis menjadi alasan mengapa masyarakat lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi. Faktanya daya beli masyarakat terhadap kendaraan bermotor terus meningkat didukung dengan berbagai cara transaksi, masyarakat merasa dimudahkan dalam membeli kendaraan.

Pada tahun 2014, jumlah kendaraan bermotor yang beredar di Kabupaten Kendal sejumlah 363.071 unit dan terus meningkat pada tahun berikutnya. Sementara kendaraan bermotor aktif sejumlah 270.489 unit. Serta kendaraan bermotor baru pada 31 Desember 2014 tercatat mencapai 35.840 unit (BPPD Provinsi Jateng, 2013). Pemerintah Kabupaten Kendal kehilangan 25% dari total pajak kendaraan bermotor. Selisih yang cukup tinggi antara jumlah seluruh kendaraan bermotor dan kendaraan bermotor yang masih aktif menegaskan bahwa pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Kendal memang belum maksimal sehingga membutuhkan perencanaan pelayanan yang lebih matang.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Kendal, meliputi 7 lokasi pelayanan Samsat yaitu Kecamatan Boja, Kecamatan Sukorejo, Kecamatan Kaliwungu, Kecamatan Weleri, Kecamatan Gemuh, Kecamatan Cepiring, dan Kota Kendal. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Kendal sejumlah 234.398 untuk kendaraan bermotor roda 2 dan roda 3 serta sejumlah 19.426 untuk kepemilikan kendaraan roda 4 atau lebih. Secara keseluruhan jumlahnya mencapai 253.824 jiwa dengan rasio

kepemilikan 0,3 unit/jiwa (Data UPPD Kabupaten Kendal, 2018).

Sampel dari penelitian ini adalah wajib pajak di Kabupaten Kendal yang kebetulan sedang membayar pajak kendaraan di unit Samsat keliling. Penelitian ini menggunakan Teknik *Accidental Sampling*. Semua sampel diberikan hak yang sama untuk dapat berpartisipasi. Jumlah sampel yang diambil berjumlah 100 sampel yang dibagi titik lokasi pelayanan Samsat keliling sebanyak 6 lokasi. Maka pada setiap lokasi diambil 16 hingga 17 sampel.

Alat yang digunakan dalam penelitian meliputi laptop, *software arcgis 10.5, microsoft word 2007, microsoft excel 2007, SPSS 20*, telepon seluler, sepeda motor, dan alat tulis. Bahan yang dibutuhkan dalam penelitian ini meliputi data potensi pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Kendal yang didapat dari UPPD/Samsat Kabupaten Kendal, Peta Administrasi Kabupaten Kendal, dan kuesioner penelitian.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik dokumentasi, yaitu rekaman kejadian masa lalu yang tertulis atau dicetak mereka dapat berupa catatan anekdot, surat, buku harian, dan dokumen-dokumen (Suharsaputra, 2012). Pada penelitian ini, penulis akan mengumpulkan data berupa potensi pendapatan daerah dari sektor pajak kendaraan bermotor (jumlah kendaraan bermotor yang masih aktif maupun yang tidak aktif per kecamatan) dari Kantor Samsat Kabupaten Kendal. Data berupa peta administrasi Kabupaten Kendal dan peta jaringan jalan dari instansi lainnya.

Observasi, merupakan teknik pengumpulan data dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan (Ridwan, 2004). Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengamatan terhadap unit pelayanan Samsat yang sedang beroperasi untuk menentukan langkah awal yang akan dikembangkan menjadi variabel penelitian. Tidak lupa peneliti menandai lokasi tersebut dengan GPS dan mengambil foto sebagai bukti telah melakukan observasi awal.

Pengukuran lapangan, merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan secara langsung di lapangan menggunakan alat bantu dengan tujuan untuk mendapatkan data yang belum ada sebelumnya. Pada penelitian ini digunakan untuk mengumpulkan data berupa lokasi unit pelayanan Samsat menggunakan GPS dengan dibantu sepeda motor, mengukur jarak antar kecamatan, lokasi unit pelayanan, dan menghitung waktu tempuh. Peneliti juga melakukan pengukuran langsung terhadap peta lokasi Samsat keliling untuk menentukan jarak antar pusat pelayanan sebagai syarat perhitungan *nearest neighbour analysis*.

Kuesioner atau angket, merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2006). Dalam penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner tertutup. Peneliti melakukan uji validitas dan uji reliabilitas untuk memastikan kelayakan dan konsistensi angket yang akan disebar. Angket yang disajikan berupa pilihan ganda yang telah dilengkapi dengan skor untuk masing-masing jawabannya sehingga responden tinggal memberikan tanda centang (✓) pada opsi jawaban yang dipilih. Metode ini berfungsi untuk mengetahui pendapat dari responden (wajib pajak) tentang kualitas pelayanan yang telah mereka dapatkan.

Teknik analisis tetangga terdekat (*nearest neighbour analysis*), yaitu teknik analisis yang digunakan untuk menentukan pola sebaran kegiatan, apakah mengikuti pola random, mengelompok atau segaram, yang ditunjukkan dari besarnya nilai T. Hasil dari analisis ini, bisa memberikan gambaran terhadap kecenderungan pada pola tertentu. Dengan mengenali pola tersebut dan dikaitkan dengan masalah dan tujuan pembangunan maka dapat disusun kebijakan penataan lokasi suatu kegiatan. Sesuai dengan yang dikemukakan Sumaatmadja dalam Muta'ali (2015), jika nilai T 0,00-0,07 maka termasuk pola bergerombol, 0,07-1,40 termasuk pola acak, dan 1,40-2,15 termasuk pola merata.

Teknik analisis jarak dan kesempatan terdekat dituangkan dalam bentuk Matriks

Jarak, digunakan untuk mengukur jarak antar wilayah yang memungkinkan bagi terlaksananya proses interaksi dari anggota masyarakat. Jarak dalam arti aksesibilitas dapat berarti pula kemudahan waktu tempuh dan biaya yang dikeluarkan. Matriks Kesempatan Terdekat diperlukan untuk mengukur jarak dari suatu wilayah ke pusat-pusat pelayanan tertentu (pendidikan, kesehatan, dan sebagainya).

Teknik analisis deskriptif kuantitatif digunakan untuk menjelaskan tentang hasil yang didapatkan dari angket yang sudah diisi oleh responden. Data terlebih dahulu ditabulasi ke dalam *Microsoft Excel* dan *SPSS*. Sebelumnya peneliti melakukan uji validitas dan reliabilitas pada angket. Kemudian dibuat tabel distribusi frekuensi sehingga membentuk daftar nilai yang dikelompokkan kedalam selang interval sesuai dengan nilai yang didapatkan. Tabel tersebut untuk mengetahui persepsi dari responden yang selanjutnya dituangkan dalam tabel akumulasi hasil. Teknik ini juga digunakan untuk menjelaskan tentang efektivitas pelayanan Samsat keliling. Dibuktikan dengan melakukan komparasi data hasil pengamatan jumlah wajib pajak yang datang ke Samsat keliling pada saat penelitian dengan data jumlah wajib pajak yang diharapkan datang ke Samsat keliling sesuai jarak dan kesempatan terdekat dengan mengedepankan aspek aksesibilitas.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Pola Sebaran Spasial Pelayanan Samsat Keliling di Kabupaten Kendal

Pelayanan Samsat keliling di Kabupaten Kendal ditempatkan di 7 lokasi. Peneliti melakukan observasi lapangan dan melakukan *geocoding* untuk sinkronisasi antara alamat lokasi pelayanan Samsat keliling dengan titik koordinat pada pada Tabel 1.

Lokasi pelayanan Samsat keliling mengedepankan adanya potensi objek pajak yang besar agar permintaan terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor tinggi. Lokasi tersebut harus memiliki sinyal (koneksi internet) yang cukup karena dalam memberikan pelayanan, Samsat keliling menggunakan sistem

online untuk dapat mengirim dan menyimpan di database pusat (BPPD Provinsi Jawa Tengah). Oleh sebab itu, sinyal (koneksi internet) sangat mempengaruhi kecepatan dan ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Terlebih lagi ketika Samsat keliling sedang ramai pengunjung, sinyal yang kuat sangat dibutuhkan. Aksesibilitas menjadi hal yang penting pada saat memilih lokasi pelayanan, seperti digambarkan sebagai *CBD* yang dekat dengan kantor kecamatan, pasar, permukiman penduduk, dan tidak jauh dari jalan raya supaya memiliki akses yang mudah. Sesuai dengan yang dikemukakan Lutfi Muta'ali (2015), analisis tetangga terdekat memerlukan data tentang jarak antara satu lokasi Samsat keliling dengan Samsat keliling yang paling dekat yang disebut Samsat keliling tetangga yang terdekat. untuk dapat dilakukan perthiungan.

**Tabel 1.** Lokasi Pelayanan Samsat Keliling di Kabupaten Kendal

Lokasi	Alamat	Koordinat
Boja	Jl. Pramuka No.7 Boja	7°6'18" LS dan 110°16'38" BT
Sukorejo	Jl. Raya Parakan – Sukorejo No. 81	7°5'23" LS dan 110°3'1" BT
Kaliwungu	Jl. Pangeran Djuminah No. 57 Protomulyo	6°58'28" LS dan 110°14'58" BT
Weleri	Jl. Soekarno Hatta No. 277 Weleri	6°58'21" LS dan 110°4'6" BT
Gemuh	Jl. Gemuh – Cepiring – Gemuh Blanten	6°57'59" LS dan 110°8'35" BT
Cepiring	Jl. Stasiun Semut Cepiring	6°55'28" LS dan 110°9'11" BT
<i>Car Free Day</i>	Jl. Raya Soekarno Hatta No. 232 Kendal	6°55'16" LS dan 110°12'13" BT

Sumber : Data Pengukuran Lapangan, 2018

Indeks penyebaran tetangga terdekat dari Samsat keliling di Kabupaten Kendal adalah 1,28 cenderung memiliki pola yang tersebar

tidak merata (*random pattern*). Penyebaran yang tidak merata dipengaruhi oleh wilayah Kabupaten Kendal memiliki topografi datar dan dikelilingi pegunungan. Lokasi pelayanan memiliki aksesibilitas yang relatif sama meskipun berbeda topografi. Wilayah yang cukup luas mengakibatkan jarak antar lokasi pelayanan bisa begitu jauh dan menyebar. Pemilihan lokasi pelayanan yang mengutamakan lokasi dengan potensi pajak yang besar membuat lokasi pelayanan banyak berpusat di dataran rendah.

**Tabel 2.** Tetangga Terdekat Samsat Keliling

P	Jarak (km)
Samkel Boja – Samkel Kaliwungu	14,76
Samkel Sukorejo – Samkel Weleri	13,12
Samkel Kaliwungu – Samsat Induk	6,94
Samkel Weleri – Samkel Gemuh	8,31
Samkel Gemuh – Samkel Cepiring	4,75
Samsat Induk – Samkel Cepiring	5,96
<b>Total</b>	<b>53,84</b>

Sumber : Data Pengukuran Lapangan, 2018

Perhitungan Sebaran Spasial Samsat Keliling dengan *Nearest Neighbour Analysis*.

Diketahui :                      Ditanya :

$N = 7$                                        $T = ?$   
 $\Sigma J = 53,84 \text{ km}$   
 $A = 1002,23 \text{ km}^2$

Jawab :

$$T = \frac{J_u}{J_h} \qquad J_h = \frac{1}{2\sqrt{p}}$$

$$= \frac{\Sigma J}{N} \qquad p = \frac{N}{A}$$

$$J_u = \frac{53,84}{7} \qquad = \frac{7}{1002,23}$$

$$= 7,69 \qquad = 0,00698$$

$$J_h = \frac{1}{2\sqrt{0,00698}}$$

$$= 5,99$$

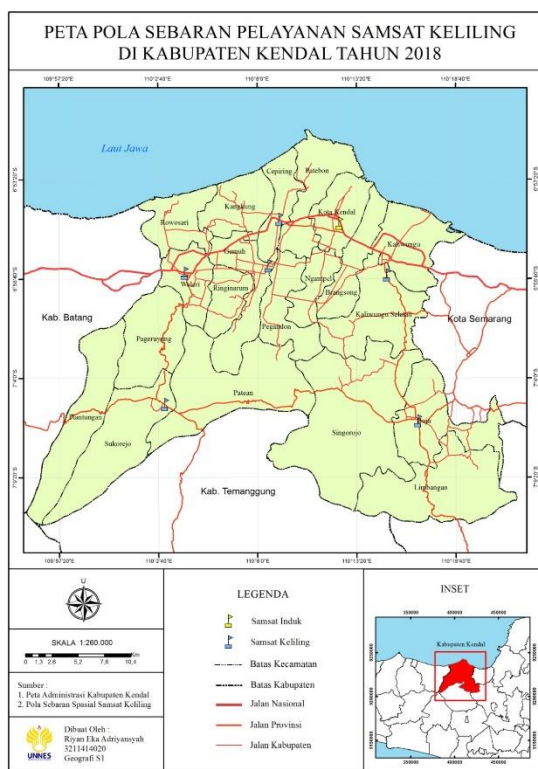
$$T = \frac{J_u}{J_h}$$

$$= \frac{7,69}{5,99}$$

$$= 1,28$$

Perubahan mata pencaharian penduduk di dataran rendah yang mulai berpindah dari

pertanian menjadi pekerja industri dan jasa mengakibatkan mobilitas meningkat. Berbeda dengan penduduk di pegunungan yang relatif lambat berkembang. Pada tahun 2018, jumlah armada yang dimiliki UPPD/Samsat Kabupaten Kendal berjumlah 2 armada. Yang pertama digunakan sebagai Samsat keliling yang rutin melayani sesuai jadwal. Yang kedua merupakan Samsat siaga, digunakan untuk memberikan pelayanan pada saat terdapat razia kepolisian mengenai penunggak pajak sehingga dapat langsung membayar di tempat. Samsat siaga juga akan datang ke lokasi tertentu apabila ada panggilan dari kecamatan yang sebelumnya sudah diinformasikan ke wajib pajak. Peta sebaran lokasi pelayanan Samsat keliling di Kabupaten Kendal dapat dilihat pada Gambar 1.



**Gambar 1.** Peta sebaran lokasi pelayanan Samsat keliling di Kabupaten Kendal

**Kualitas Pelayanan Samsat Keliling di Kabupaten Kendal**

Uji validitas pada penelitian ini dilakukan dengan analisis faktor menggunakan bantuan SPSS. Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan kepada 30 responden yang

merupakan wajib pajak yang ditemui secara kebetulan sedang membayar pajak kendaraan bermotor di Samsat keliling. Pernyataan dapat dikatakan valid atau layak apabila  $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ . Hasil uji validitas menunjukkan bahwa sebanyak 20 pernyataan dinyatakan valid. Hasil ini ditegaskan dengan melihat bahwa setiap pernyataan memiliki  $r\text{-hitung}$  lebih besar dibandingkan  $r\text{-tabel}$  yaitu 0,361.

Uji reliabilitas digunakan untuk memantapkan pengukuran dalam penelitian bahwa alat ukur tersebut dapat diandalkan atau memiliki konsistensi bila pengukuran dilakukan secara berulang. Suatu konstruksi dinyatakan reliabel jika memiliki nilai  $\alpha\text{ cronbach} > 0,70$  (Nunnally dalam Ghozali, 2001). Uji reliabilitas yang dilakukan terhadap 30 responden menunjukkan semua indikator dapat dinyatakan reliabel. Hasil ini ditegaskan dengan nilai  $\alpha\text{ cronbach}$  dari setiap indikator yang lebih dari atau sama dengan 0,70. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa seluruh pernyataan yang dibuat memiliki konsistensi dan layak digunakan untuk keperluan penelitian.

Berdasarkan data distribusi frekuensi tanggapan wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan Samsat keliling. Kemudian dilakukan akumulasi data untuk mengetahui kualitas pelayanan Samsat keliling. Data tersebut dihimpun ke dalam Tabel 3.

**Tabel 3.** Kualitas Pelayanan Samsat Keliling di Kabupaten Kendal

Indikator	Item	$\Sigma$	%	Kriteria
Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> )	X1	1.501	75%	Cukup Baik
Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	X2	1.712	86%	Baik
Ketanggapan ( <i>Responsivess</i> )	X3	1.512	76%	Cukup Baik
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	X4	1.674	84%	Baik
Empati ( <i>Emphaty</i> )	X5	1.636	82%	Baik
Total	Y	8.035	80%	Baik

Sumber : Pengolahan Data, 2018

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui skor masing-masing indikator yang menentukan kualitas pelayanan Samsat keliling. Indikator

bukti fisik (X1) dan ketanggapan (X3) termasuk dalam kriteria cukup baik karena memiliki persentase diantara 60 – 80% dengan skor masing-masing berjumlah 1.501 dan 1.512. Sementara indikator kehandalan (X2), jaminan (X4), dan empati (X5) termasuk dalam kriteria baik karena memiliki persentase > 80% dengan skor masing-masing mencapai 1.712, 1.674, dan 1.636. Indikator tersebut dapat menggambarkan kualitas pelayanan yang termasuk kriteria baik karena memiliki persentase > 80%.

Pada indikator bukti fisik (*tangibles*) memiliki evaluasi pada fasilitas penunjang kenyamanan. Menurut wajib pajak, fasilitas yang ada saat ini kurang memadai. Indikator Kehandalan (*Reliability*) merupakan indikator dengan skor dan persentase tertinggi. Wajib pajak sudah sangat percaya pada kemampuan yang dimiliki petugas. Indikator Ketanggapan (*Responsiveness*) perlu ditingkatkan dari segi perlakuan dan perhatian petugas terhadap wajib pajak. Indikator Jaminan (*Assurance*), wajib sudah memiliki kepercayaan terhadap petugas. Sedangkan pada indikator Empati (*Emphaty*), yang diberikan petugas kepada wajib pajak sudah mendapatkan tanggapan yang positif. Persepsi wajib pajak bersifat subjektif, maka tidak bisa serta merta menilai pelayanan Samsat keliling. Dari keseluruhan pelayanan Samsat keliling sudah baik, mengingat kondisi di lokasi pelayanan yang apa adanya, tidak mudah untuk menciptakan pelayanan prima.

#### Efektivitas Pelayanan Samsat Keliling di Kabupaten Kendal

Berdasarkan matriks jarak dan kesempatan terdekat yang terdapat pada lampiran. Dapat diketahui bahwa pelayanan Samsat Kendal mencakup 20 kecamatan yang diantaranya terdapat Samsat induk dan 6 Samsat keliling sehingga total sebanyak 7 lokasi pelayanan. Berdasarkan matriks tersebut, lokasi terdekat yang ideal untuk dijangkau oleh wajib pajak disekitarnya disajikan dalam Tabel 4.

Masing-masing lokasi pelayanan Samsat keliling tidak hanya mencakup wilayah satu kecamatan, namun dikelilingi oleh wilayah yang tidak terdapat pelayanan sehingga perlu mencari

pelayanan yang terdekat dari tempat tinggalnya. Jarak dan kesempatan terdekat menciptakan zonasi semu yang menganjurkan wajib pajak agar mendapatkan pelayanan yang lebih dekat, bisa dijangkau lebih cepat dengan waktu yang lebih singkat. Zonasi ini diukur dari jarak antar kecamatan ke unit-unit pelayanan, dimana pelayanan dengan jarak terdekat untuk dipertimbangkan sebagai tujuan wajib pajak. Wajib pajak dengan tempat tinggal di daerah pesisir relatif memiliki kesempatan lebih dekat dibandingkan dengan wajib pajak di daerah pegunungan.

**Tabel 4.** Zonasi Pelayanan Samsat Keliling di Kabupaten Kendal

Lokasi Pelayanan	Kesempatan Terdekat
Samkel Boja	Kecamatan Boja, Limbangan, dan Singorojo.
Samkel Sukorejo	Kecamatan Sukorejo, Pageruyung, Patean, dan Plantungan.
Samkel Kaliwungu	Kecamatan Kaliwungu dan Kaliwungu Selatan.
Samkel Weleri	Kecamatan Weleri, Ringinarum, dan Rowosari.
Samkel Gemuh	Kecamatan Gemuh dan Pegandon.
Samkel Cepiring	Kecamatan Cepiring, Kangkung, dan Patebon.
Samsat Induk	Kota Kendal, Brangsong, dan Ngampel

Sumber : Hasil Pengukuran Lapangan, 2018

Masing-masing lokasi pelayanan Samsat keliling tidak hanya mencakup wilayah satu kecamatan, namun dikelilingi oleh wilayah yang tidak terdapat pelayanan sehingga perlu mencari pelayanan yang terdekat dari tempat tinggalnya. Jarak dan kesempatan terdekat menciptakan zonasi semu yang menganjurkan wajib pajak agar mendapatkan pelayanan yang lebih dekat, bisa dijangkau lebih cepat dengan waktu yang lebih singkat. Zonasi ini diukur dari jarak antar kecamatan ke unit-unit pelayanan, dimana pelayanan dengan jarak terdekat untuk

dipertimbangkan sebagai tujuan wajib pajak. Wajib pajak dengan tempat tinggal di daerah pesisir relatif memiliki kesempatan lebih dekat dibandingkan dengan wajib pajak di daerah pegunungan.

Jarak terdekat untuk mencapai Samsat keliling di Kabupaten Kendal adalah 2,5 Km dan jarak paling jauh adalah 11 Km. Zonasi ini selanjutnya digunakan untuk menentukan efektivitas pelayanan Samsat keliling pada masing-masing lokasi pelayanan. Efektivitas pelayanan ditunjukkan dengan realisasi jumlah kunjungan wajib pajak di masing-masing lokasi pelayanan Samsat keliling yang dikomparasi dengan data jumlah wajib pajak di setiap lokasi pelayanan Samsat keliling agar mampu menunjukkan gambaran pelayanan Samsat keliling dalam satu tahun. Banyaknya wajib pajak yang datang ke Samsat keliling menunjukkan efektivitas pelayanan yang sudah berjalan. Data yang dapat dikumpulkan selama melakukan penelitian di awal dan akhir bulan disajikan dalam Tabel 5.

**Tabel 5.** Kunjungan Wajib Pajak ke Samsat keliling dalam Seminggu di Kabupaten Kendal Tahun 2018

Lokasi	Awal Bulan	Akhir Bulan	Rata-rata
Boja	182	137	160
Sukorejo	208	167	188
Kaliwungu	175	149	162
Weleri	284	194	239
Gemuh	156	138	147
Cepiring	217	146	182
Total	1222	931	1078

Sumber : Hasil Pengukuran Lapangan, 2018

Tabel 5 merupakan asumsi jumlah wajib pajak yang datang ke masing-masing Samsat keliling dalam seminggu di Kabupaten Kendal. Langkah selanjutnya yaitu menghitung jumlah wajib pajak yang berkunjung ke Samsat keliling diakumulasi dalam satu tahun menggunakan rumus berikut.

$$Kunjungan (tahun) = \bar{x} \text{ kunjungan (minggu)} \times 48$$

Perhitungan tersebut digunakan sebagai asumsi kunjungan wajib pajak riil di Samsat keliling pada tahun 2018. Hasilnya kemudian dikomparasikan dengan jumlah wajib pajak

yang diharapkan datang ke masing-masing lokasi pelayanan sesuai jarak dan kesempatan terdekat. Sebelum itu perlu dilakukan perhitungan seberapa banyaknya wajib pajak yang kemungkinan besar bisa datang ke Samsat keliling karena ada sebagian yang harus mengganti plat nomor dan menerbitkan ulang STNK. Dalam penelitian ini menggunakan rumus berikut.

$$\Sigma \text{Wajib Pajak di Samsat Keliling} = \text{Wajib Pajak} - 20\% (\Sigma \text{Wajib Pajak})$$

Pengurangan jumlah wajib pajak sebanyak 20% atau 1/5 dari total wajib pajak, dikarenakan setiap 5 tahun sekali perlu menerbitkan ulang STNK dan mengganti plat nomor yang hanya dapat dilakukan di Samsat induk. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2018, sehingga kendaraan bermotor yang dibeli pada tahun 2013, 2008, 2003, dan seterusnya tidak dapat membayar pajak di Samsat keliling. Menurut Mahmudi (2010), dalam menghitung efektivitas dapat menggunakan rumus berikut.

$$efektivitas = \frac{\text{realisasi}}{\text{target}} \times 100\%$$

Hasil dari perhitungan tersebut adalah persentase efektivitas pelayanan Samsat keliling di Kabupaten Kendal. Hasil ini menggambarkan efektivitas yang berhasil dicapai Samsat keliling yang sudah berjalan selama ini. Efektivitas pelayanan Samsat keliling dituangkan dalam Tabel 6.

**Tabel 6.** Efektivitas Pelayanan Samsat Keliling di Kabupaten Kendal Tahun 2018

Lokasi	Target (Tahun)	Datang (Tahun)	Efektivitas (%)
Boja	29.694	7.680	25,86 %
Sukorejo	24.635	9.024	36,63 %
Kaliwungu	24.690	7.776	31,49 %
Weleri	30.406	11.472	37,73 %
Gemuh	21.294	7.056	33,14 %
Cepiring	36.418	8.736	23,99 %
Total	152.658	51.924	31,07 %

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2018

Berdasarkan tabel 6 dapat diketahui perbandingan antara jumlah wajib pajak yang



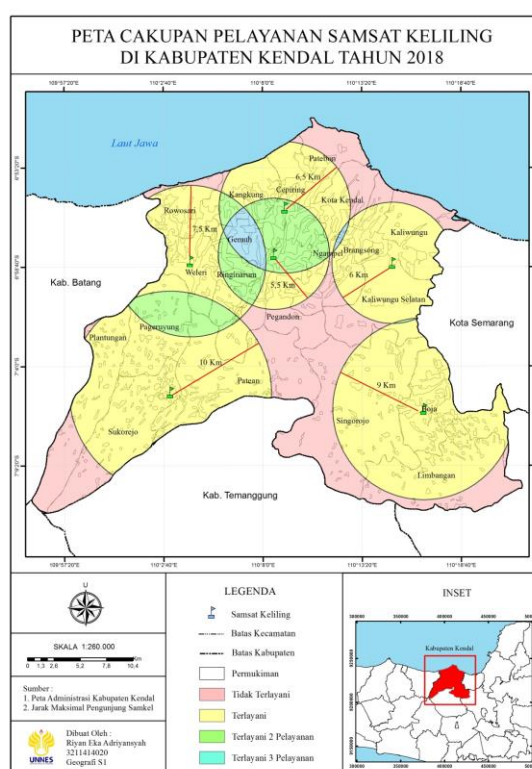
seharusnya datang ke Samsat keliling terdekat dengan yang sesungguhnya terjadi di lapangan pada tahun 2018. Dari 152.658 wajib pajak, yang datang untuk membayar pajak kendaraan bermotor ke Samsat keliling sebanyak 51.924 wajib pajak atau hanya tercapai sekitar 31,07 % dari keseluruhan. Selisih perbandingan target dengan realisasi mencapai angka 115.214 wajib pajak. Selisih yang cukup tinggi yaitu sekitar 68,28 % wajib pajak yang tempat tinggalnya lebih dekat dengan Samsat keliling masih memilih membayar pajak kendaraan di Samsat induk. Persentase kunjungan tertinggi terjadi di Samsat keliling Weleri dan yang terendah terjadi di Samsat keliling Cepiring.

Dalam menentukan efektivitas, perlu diketahui pula cakupan pelayanan Samsat keliling. Cakupan pelayanan dalam penelitian ini digambarkan dengan *buffering* menggunakan *software ArcGIS*. Hasilnya menunjukkan tempat tinggal penduduk apakah berada pada lokasi yang tercakup dalam suatu unit pelayanan Samsat keliling, dilayani lebih dari satu unit pelayanan, atau tidak tercakup dalam unit pelayanan manapun (*blank spot*).

Dasar dari penentuan cakupan pelayanan Samsat keliling adalah, wajib pajak dengan tempat tinggal paling jauh, yang pada saat pelaksanaan penelitian kebetulan sedang membayar pajak kendaraan bermotor di Samsat keliling. Pelayanan Samsat keliling berdasarkan tabel 4.22 tidak efektif, maka dengan ini dapat digambarkan sejauh mana Samsat keliling memberikan pelayanan. Cakupan pelayanan Samsat keliling dapat dilihat pada Gambar 2.

Samsat keliling senantiasa berupaya meningkatkan pelayanan, termasuk kecepatan pelayanan yang hanya membutuhkan waktu kurang dari 5 menit untuk melayani satu obyek pajak. Namun ada beberapa faktor yang menyebabkan pelayanan belum efektif. Faktor utamanya adalah Samsat keliling di Kabupaten Kendal, memiliki jadwal pelayanan yang berpindah setiap harinya. Jadi hanya memberikan pelayanan sekali dalam seminggu di suatu lokasi pelayanan. Keadaan tersebut membuat wajib pajak yang terlanjur melewati pelayanan yang terdekat dengan tempat tinggalnya terpaksa menempuh jarak lebih jauh ke Samsat induk untuk membayar pajak kendaraan bermotor.

Faktor berikutnya adalah faktor ekonomi, banyak wajib pajak yang mampu membeli kendaraan dengan cara kredit namun pada akhirnya tidak sanggup membayar angsuran selanjutnya. Akibatnya kendaraan tersebut akan ditarik oleh *leasing*. Selama kendaraan tersebut belum ada pemilik selanjutnya, maka pajak kendaraan bermotor tidak ada yang menanggung. Lokasi yang jauh dari pusat pelayanan juga menjadi penyebab sehingga UPPD perlu berupaya menciptakan inovasi baru untuk mendekatkan pelayanan ke wajib pajak.



**Gambar 2.** Peta Cakupan Pelayanan Samsat Keliling

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai efektivitas lokasi pelayanan, kualitas pelayanan, dan pola sebaran spasial dari Samsat keliling di Kabupaten Kendal, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

Terdapat 6 lokasi pelayanan Samsat keliling di Kabupaten Kendal, yaitu Kecamatan Boja, Kecamatan Sukorejo, Kecamatan

Kaliwungu, Kecamatan Weleri, Kecamatan Gemuh, dan Kecamatan Cepiring. Pola sebaran spasial pelayanan Samsat keliling cenderung mendekati pola menyebar tidak merata (*random pattern*) karena nilai  $T = 1,28$  berada diantara  $0,70 - 1,40$ . Pelayanan cenderung dinikmati wajib pajak yang berada dekat dengan Samsat keliling. Pola sebaran yang tidak merata ini diakibatkan oleh prioritas pemberian layanan pada wilayah dengan potensi pajak tinggi yang biasanya di dataran rendah.

Kualitas pelayanan Samsat keliling secara keseluruhan termasuk dalam kriteria baik, dengan persentase mencapai 80%. Dari 5 indikator, terdapat 3 indikator yang termasuk kriteria baik, yaitu: (1) kehandalan; (2) jaminan; dan (3) empati. Sedangkan 2 lainnya termasuk kriteria cukup baik, yaitu: (1) bukti fisik; dan (2) ketanggapan. Indikator kehandalan mencapai skor tertinggi dengan persentase 86%. Sedangkan indikator bukti fisik memiliki skor terendah dengan persentase 75%.

Efektivitas pelayanan Samsat keliling di Kabupaten Kendal hanya mencapai angka 31,07% dan termasuk dalam kriteria tidak efektif. Hal ini diakibatkan oleh pelayanan Samsat keliling yang hanya ada seminggu sekali di lokasi terdekat dengan wajib pajak. Sehingga banyak wajib pajak yang lebih memilih Samsat induk meski jarak lebih jauh.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Muta'ali, Lutfi. 2015. *Teknik Analisis Regional*. Yogyakarta: Badan Penerbit Fakultas Geografi. Universitas Gadjah Mada.
- Republik Indonesia. 2007. Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 4740. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Republik Indonesia. 2015. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 6. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Ridwan. 2004. *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru-Karyawan dan Peneliti Pemula*. Bandung: Alfabeta.
- Sinambela, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- Suharsaputra, Uhar. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Tindakan*. Bandung: PT. Refika Aditama Koentjaraningrat.
- Trijono, Lambang. 2007. *Pembangunan sebagai Perdamaian*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.