

**ANALISIS INOVASI PENINGKATAN PELAYANAN SAMSAT SEBAGAI PENUNJANG
PENERIMAAN PENDAPATAN ASLI DAERAH (PAD) SERTA PENGARUHNYA
TERHADAP PERTUMBUHAN EKONOMI DAERAH**

(STUDI TERHADAP PENERIMAAN BBN 1 DAN PKB DI BADAN PENDAPATAN DAERAH
PROVINSI SULAWESI UTARA)

Philne Lisa Wowiling¹, Debby Ch. Rotinsulu², Daisy S.M. Engka³
lisafhil3@gmail.com

*Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Magister Ilmu Ekonomi,
Universitas Sam Ratulangi*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) mencari inovasi pelayanan yang sesuai dengan situasi dan kondisi demi meningkatkan penerimaan PAD. (2) bagaimana perbandingan penerimaan PKB dan BBNKB, sebelum dan sesudah inovasi pelayanan Samsat dan pengaruhnya terhadap Pertumbuhan Ekonomi Provinsi Sulawesi Utara.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan data dari primer melalui wawancara dan data sekunder. Data yang digunakan adalah data piutang tahun 2015, data pendapatan daerah provinsi Sulawesi Utara Tahun 2016-2019, data realisasi per triwulan tahun 2016-2019. Analisis data menggunakan analisis regresi real dan regresi dummy.

Hasil dari penelitian ini adalah : (1) inovasi memberikan peningkatan realisasi penerimaan yang cukup signifikan. (2) PAD mempengaruhi pertumbuhan ekonomi daerah Sulawesi Utara. Selalu memberikan inovasi pelayanan yang diinginkan masyarakat wajib pajak, sehingga tercipta kerja sama yang baik antara pemungut dan wajib pajak dalam melaksanakan tugas dan kewajiban.

Kata kunci : *Inovasi Samsat, Pajak Daerah, Pertumbuhan Ekonomi Daerah.*

ABSTRACT

This study aims to find out (1) find service innovations that are in accordance with the situation and conditions in order to increase PAD acceptance. (2) how is the comparison of PKB and BBNKB revenues, before and after the innovation of Samsat services and their effect on the Economic Growth of North Sulawesi Province.

This study uses a quantitative descriptive method. Data collection techniques from primary through interviews and secondary data. The data used is 2015 receivables data, North Sulawesi provincial income data for 2016-2019, realization data for the 2016-2019 quarter. Data analysis used real regression analysis and dummy regression.

The results of this study are: (1) innovation provides a significant increase in revenue realization. (2) PAD affects the regional economic growth of North Sulawesi. Always provide service innovations that are desired by the taxpayer community, so as to create good cooperation between collectors and taxpayers in carrying out their duties and obligations.

Key words: *Samsat Innovation, Regional Taxes, Regional Economic Growth.*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pembangunan daerah sangat bergantung pada pengelolaan keuangan, baik yang diterima dari pusat maupun penerimaan daerah itu sendiri. Dalam pengelolaan pendapatan, Pemerintah Daerah mengoptimalkan sumber-sumber penerimaan untuk meningkatkan pendapatan demi terselenggaranya pembangunan daerah.

Menurut Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah terdapat tiga sumber pendapatan yang dimiliki daerah yaitu Pendapatan Asli Daerah (PAD), Dana Perimbangan dan lain-lain pendapatan daerah yang sah. Dari ketiga sumber pendapatan daerah tersebut yang berpengaruh langsung terhadap kemandirian daerah untuk menopang penyelenggaraan pemerintah daerah adalah PAD.

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

Dari kelima jenis pajak yang dimiliki provinsi, yang banyak memberikan kontribusi terhadap PAD di Provinsi Sulawesi Utara berasal dari Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB). Dua jenis pajak ini memberikan pemasukkan penerimaan pendapatan asli daerah yang cukup berpengaruh untuk kemajuan pembangunan daerah, karena dari sumber pajak ini mencerminkan tingkat kesejahteraan warga yang ada. Dan kedua jenis pajak ini dipungut melalui mekanisme samsat yang tersebar di 15 Kabupaten/kota di daerah Sulawesi Utara.

Pemungutan pajak daerah dalam pelaksanaannya bukanlah hal yang mudah karena terdapat banyak kendala ataupun masalah-masalah yang dihadapi, baik masalah dari dalam menyangkut operasional maupun masalah dari luar atau elemen-elemen lain. SAMSAT yang merupakan singkatan dari Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap adalah gabungan dari tiga instansi yang saling bekerja sama dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing tiga instansi tersebut yaitu Kepolisian, Jasa raharja dan Bapenda yang memberikan pelayanan kepada masyarakat wajib pajak diantaranya pengurusan PKB, BBNKB, STNK, Fiskal dan mutasi masuk/keluar daerah.

Pelayanan publik kini telah menjadi isu sentral dalam pembangunan di Indonesia. Perkembangannya pelayanan publik memang selalu aktual untuk diperbincangkan. Pada dasarnya memang manusia membutuhkan pelayanan, konsep pelayanan akan selalu berada pada kehidupan setiap manusia., seringkali terjadi ketidakpuasan kepada masyarakat wajib pajak dikarenakan adanya prosedur yang berbelit dan membutuhkan waktu yang cukup lama dalam membayar pajak maupun urusan lainnya. Namun dikarenakan ketentuan yang ketat mengenai identifikasi kendaraan bermotor akibat banyak terjadi pencurian dan penggelapan kendaraan maka pengurusan harus melalui berbagai prosedur sesuai ketentuan yang berlaku. Oleh karena itu membuat masyarakat enggan dan kurang peduli dalam melakukan kewajibannya dalam membayar pajak kendaraan, sehingga terjadi piutang pajak yang semakin hari semakin besar nilainya. Hal itu sangat berpengaruh pada pendapatan daerah, dan menurunkan elektabilitas kinerja Bapenda sebagai pemungut Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik nama yang dalam pelaksanaan pengurusannya dilakukan di Kantor SAMSAT.

Adanya hambatan atau masalah dalam pemungutan pajak daerah menjadi tugas yang cukup sulit untuk Bapenda dalam menyusun strategi dan cara yang akan ditempuh untuk mencapai target yang diberikan setiap tahunnya. Karena banyaknya faktor yang menjadi pemicu turunnya minat maupun kemampuan masyarakat wajib pajak dalam melakukan kewajibannya sebagai wajib pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan uraian mengenai kendala-kendala di atas, maka penulis mencoba meneliti hal tersebut, untuk mengetahui apakah akan ada perubahan penerimaan yang signifikan lewat analisis

inovasi pelayanan samsat sebagai penunjang penerimaan pendapatan asli daerah (PAD) serta pengaruhnya terhadap pertumbuhan ekonomi daerah. Studi terhadap penerimaan BBN 1 dan PKB di badan pendapatan daerah provinsi sulawesi utara.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana melakukan inovasi pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat wajib pajak untuk meningkatkan penerimaan PAD dan mengurangi piutang pajak.
2. Bagaimana pengaruh penerimaan pajak kendaraan bermotor (PKB) saat sebelum inovasi dan sesudah inovasi serta pertumbuhan ekonomi di Sulawesi Utara berdasarkan penerimaan Pajak.

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan mencari inovasi pelayanan yang sesuai dengan situasi dan kondisi demi meningkatkan penerimaan PAD.
2. Untuk mengetahui perbandingan penerimaan PKB dan BBNKB, sebelum dan sesudah inovasi pelayanan Samsat dan pengaruhnya terhadap Pertumbuhan Ekonomi Provinsi Sulawesi Utara.

Manfaat Penelitian

1. Manfaat secara teoritis : diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan dalam membuat kebijakan untuk meningkatkan penerimaan pajak daerah lewat PKB dan BBN KB yang merupakan bagian dari Pendapatan Asli Daerah, dan juga dapat memberikan informasi kepada pemerintah daerah tentang pentingnya efektifitas dalam pungutan pajak daerah yang di maksud. Serta dapat memberikan informasi tentang seberapa besar kontribusi pajak daerah berupa PKB dan BBN KB untuk pertumbuhan ekonomi lewat Pendapatan Asli Daerah. Selain itu juga untuk memunculkan inovasi-inovasi pelayanan selanjutnya.
2. Manfaat Praktis : Untuk menjadi salah satu bahan informasi tentang pajak daerah berupa PKB dan BBN KB di Provinsi Sulawesi Utara yang merupakan bagian PAD serta dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya yang lebih baik lagi dalam bidang Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Utara

Tinjauan Pustaka

Kajian Teoritis

Ekonomi Pembangunan

Pembangunan adalah suatu usaha atau rangkaian usaha pertumbuhan dan perubahan yang berencana dan dilakukan secara sadar oleh suatu bangsa, negara dan pemerintah, menuju modernitas dalam rangka pembinaan bangsa (Siagian, 1994). Sedangkan menurut Ginanjar Kartasasmita (1994), pembangunan diartikan sebagai “suatu proses perubahan ke arah yang lebih baik melalui upaya yang dilakukan secara terencana”. Paradigma tradisional memandang pembangunan ekonomi sebagai peningkatan Produk Domestik Bruto (PDB) suatu negara secara terus menerus. Pada lingkup daerah, pembangunan ekonomi difokuskan pada peningkatan. Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) suatu provinsi, kabupaten, atau kota (Kuncoro, 2010). Seiring perkembangannya, muncul definisi pembangunan ekonomi yang menekankan pada peningkatan

pendapatan per kapita. Definisi ini menekankan pada kemampuan suatu negara untuk meningkatkan output yang dapat melebihi pertumbuhan penduduk di negara tersebut. Paradigma modern mulai mengedepankan *dethronement of GNP* (penurunan tahta pertumbuhan ekonomi), distribusi pendapatan yang semakin timpang, pengentasan kemiskinan, dan penurunan tingkat pengangguran. Pandangan tersebut telah membawa perubahan dalam paradigma pembangunan bahwa pembangunan harus dipandang sebagai suatu proses yang multidimensional (Kuncoro, 2010).

Inovasi menurut Schumpeter memiliki arti, usaha mengkreasikan dan mengimplementasikan sesuatu menjadi satu kombinasi sehingga, dengan inovasi seseorang dapat menambahkan nilai dari produk, pelayanan, proses kerja, dan kebijakan tidak hanya bagi lembaga pendidikan tapi juga Stakeholder dan masyarakat. Wina Sanjaya dalam bukunya kurikulum dan pembelajaran, inovasi diartikan sebagai sesuatu yang baru dalam situasi sosial tertentu dan digunakan untuk menjawab atau memecahkan suatu permasalahan.

Pelayanan publik adalah “Sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintahan di Pusat dan Daerah, dan di lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan /atau jasa, baik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat Lembaga Administrasi Negara: 1998). Penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana termuat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Undang-Undang dan Tata Cara Perpajakan, pengertian pajak adalah kontribusi Wajib Pajak kepada Negara yang terutang oleh Orang Pribadi atau Badan yang sifatnya dapat di paksakan dan di pungut oleh Undang-Undang, serta tidak mendapat imbalan secara langsung dan di gunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Upaya meingkatkan PAD pada dasarnya ditempuh melalui upaya intensifikasi yang pelaksanaannya diantaranya melalui kegiatan sebagai berikut (Abdul Halim, 2004) :

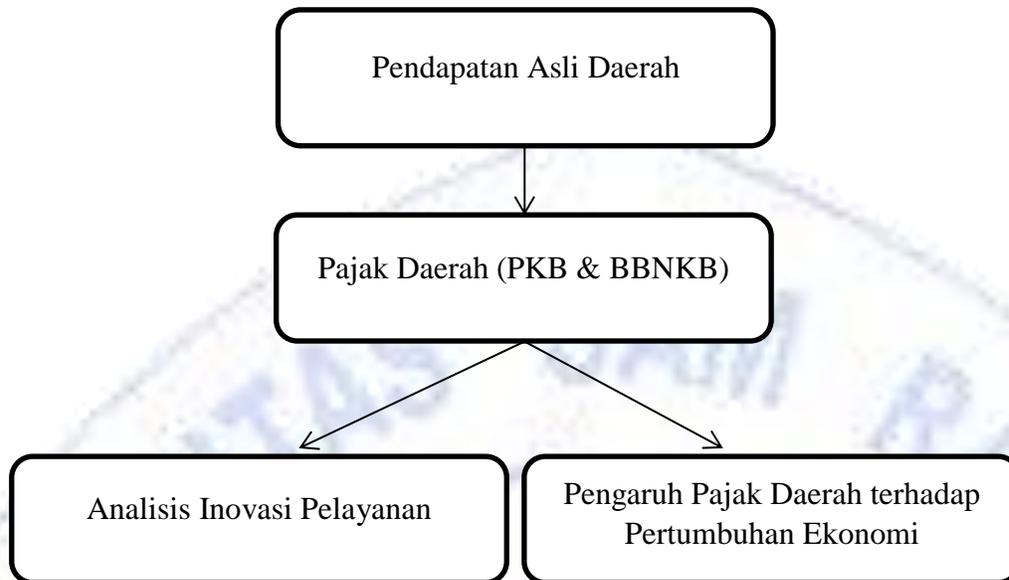
1. Penyederhanaan prosedur administrasi, yang dimaksudkan untuk memberi kemudahan bagi masyarakat membayar pajak dan retribusi daerah.
2. Peningkatan dan Pengawasan yang efektif agar tidak terjadi penyimpangan dari prosedur pungutan dan pembayaran pajak dan retribusi daerah.
3. Peningkatan Sumber Daya Manusia dengan mengerahkan sumber daya aparatur dalam pengelolaan pendapatan daerah.
4. Meningkatkan kegiatan penyuluhan kepada masyarakat, untuk menumbuhkan kesadaran masyarakat membayar retribusi dan pajak.

Kerangka Pemikiran

Penelitian ini mengulas tentang permasalahan efektivitas kinerja pemungutan pajak daerah berupa pajak kendaraan bermotor (PKB) dan bea balik nama (BBN) serta pengaruhnya terhadap pertumbuhan dan pembangunan ekonomi di wilayah Provinsi Sulawesi Utara. Penelitian ini menganalisis seberapa besar pengaruh inovasi pemungutan pajak yang dilakukan lewat pelayanan samsat terhadap penerimaan PKB dan BBN KB di Provinsi Sulawesi Utara.

Efektivitas adalah seberapa jauh tercapainya suatu target yang telah ditentukan sebelumnya. Sedangkan efektivitas pajak daerah adalah nilai yang dihitung berdasarkan prosentase perbandingan realisasi penerimaan pajak dan target penerimaan pajak. Rasio pajak daerah dikatakan efektif jika rasio pajak daerah mencapai angka minimal 1 atau 100%. Yang didapat dari perhitungan interpretasi dengan menggunakan kriteria efektivitas pajak daerah.

Gambar 2.1 Alur Perhitungan Analisis Inovasi Pelayanan terhadap pendapatan asli daerah



MODEL PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan dilakukan penulis adalah jenis metode penelitian kuantitatif berlandaskan pada filsafat positivisme, dipakai untuk meneliti pada populasi ataupun sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan alat ukur (instrumen) penelitian, analisa data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji dan membuktikan hipotesis yang telah dibuat/ditetapkan.

Secara umum metode kuantitatif terdiri atas metode survei dan metode eksperimen.

- **Metode Survei**

Metode penelitian survei adalah metode penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mendapatkan data yang terjadi pada masa lampau atau saat ini, tentang keyakinan, pendapat, karakteristik perilaku, hubungan variabel dan untuk menguji beberapa hipotesis tentang variabel sosiologis dan psikologis dari sampel yang diambil dari populasi tertentu. Teknik pengumpulan data dengan pengamatan (wawancara atau kuisioner) dan hasil penelitian cenderung untuk digeneralisasikan.

- **Metode Eksperimen**

Metode eksperimen merupakan metode penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen (*treatment*/perlakuan) terhadap variabel dependen (hasil) dalam kondisi yang terkendalikan. Kondisi dikendalikan agar tidak ada variabel lain (selain variabel *treatment*) yang mempengaruhi variabel dependen. Agar kondisi dapat dikendalikan, maka dalam penelitian eksperimen menggunakan kelompok kontrol.

Objek Penelitian

Dalam penelitian ini, yang menjadi Objek yang akan diteliti yaitu penerimaan Bea Balik Nama (BBN) dan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Utara.

Data dan Sumber Data

Jenis data

Jenis data yang digunakan dalam penerlitan ini adalah data kuantatif. Data Kuantitatif adalah Data yang berupa bilangan atau angka yang dapat berubah-ubah nilainya dan variatif. Dalam objek penelitian data

kuantitatif dapat diperoleh dari pengolahan hasil yang berupa angka runtut waktu dan digunakan untuk menganalisis.

Sumber Data

1. Data Primer
Data primer didapatkan secara langsung dari objek penelitian dengan melakukan wawancara dan juga kuisioner yang dibagikan kepada Wajib Pajak yang melakukan pembayaran pajak di Samsat Manado yang merupakan unit pelayanan dengan jumlah kendaraan terbanyak di wilayah Sulawesi Utara.
2. Data Sekunder
Data sekunder didapatkan dari studi dokumen dan jurnal- jurnal yang berkaitan dengan penelitian ini.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian adalah observasi, wawancara, dan kuisioner pada Wajib Pajak di Samsat Manado dan staf/pejabat terkait di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Utara.

1. Dokumen
Metode ini dengan cara mempelajari dokumen – dokumen yang ada dan melakukan pengamatan secara langsung pada objek penelitian
2. Wawancara
Wawancara dilakukan dengan menanyakan berbagai macam pertanyaan secara langsung dengan beberapa responden. Metode ini diimplementasikan kepada para Wajib Pajak yang melakukan pengurusan pembayaran pajak tahunan, perpanjangan STNK dan Bea Balik Nama.
3. Kuesioner
Metode ini digunakan untuk mengetahui hasil dari tingkat kapabilitas dari proses tata kelola Pelayanan di Samsat Manado. Kuesioner ini berisi pertanyaan-pertanyaan yang akan membantu peneliti dalam menyimpulkan hasil evaluasi inovasi dan pembenahan di bagian pelayanan samsat.

Metode Analisis

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode analisis rill dan regresi dummy. Nama lain Regresi Dummy adalah Regresi Kategori. Regresi ini menggunakan prediktor kualitatif (yang bukan dummy dinamai prediktor kuantitatif). Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan studi kasus, dengan menggunakan berbagai sumber informasi yang meliputi observasi, wawancara, dokumen dan laporan lainnya.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis Data

1. Inovasi Pelayanan Samsat

Dalam melakukan pemungutan pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama, Badan Pendapatan Daerah bekerjasama dengan 2 (dua) instansi lain yang saling menopang dalam menjalankan visi dan misi untuk mencapai hasil yang baik dan efektif serta efisien.

Dalam melakukan pemungutan pajak Bapenda melakukan berbagai upaya lewat pelayanan yang diharapkan dapat memberikan respon positif dari wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban sebagai pemilik kendaraan. Berikut inovasi layanan yang di lakukan Bapenda lewat UPTD di Samsat Manado. Yang dimulai sejak tahun 2009, dengan harapan dapat memberikan kontribusi positif dalam melakukan pemungutan pajak.

Tabel 1 Inovasi Layanan Samsat

Tahun	Uraian Inovasi
2009-sekarang	Membuka Gerai Samsat Corner
2011-Sekarang	Membuka Layanan Samsat Keliling
2013	Membuka Layanan Samsat Drive Thru
2016	Membuka Layanan Samsat Outlet Tuminting
2018	Membuat Sistem Aplikasi Samsat Online
2019-2020	Membuka Gerai Samsat Noni Transmart
2018	Membuka Samsat (Sambalados)
2019	Membuka layanan Samsat PTSP
2020	Membuka Gerai Samsat Pasar Segar

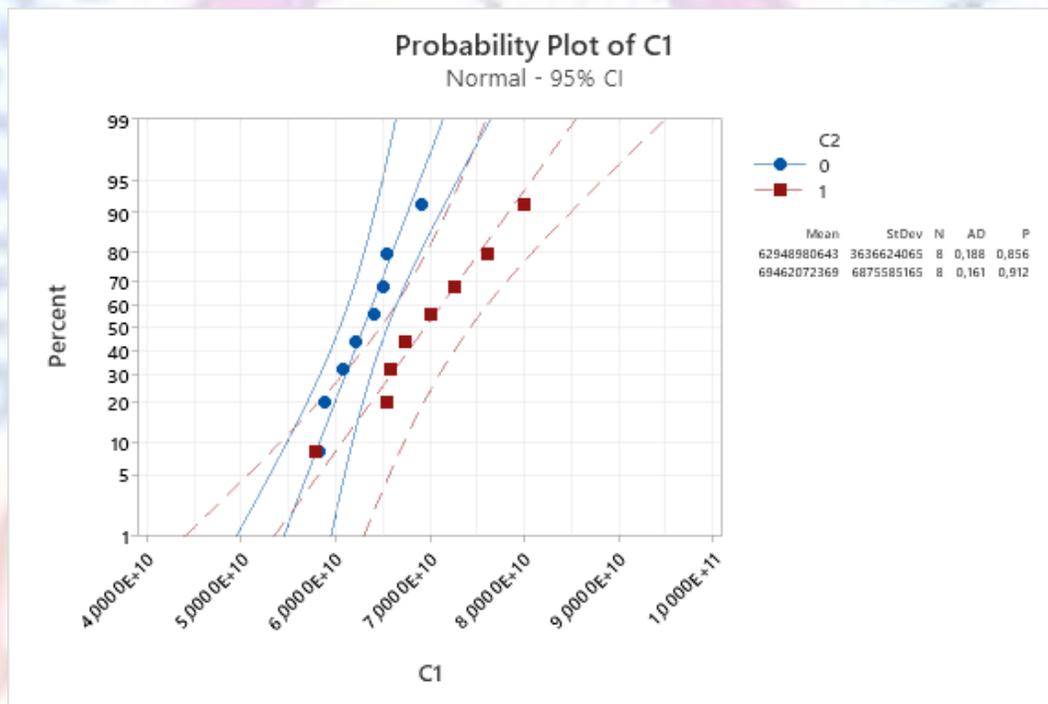
2. Analisis Rill pengaruh penerimaan pajak kendaraan bermotor (PKB) saat sebelum inovasi dan sesudah inovasi dengan regresi dummy variabel.

Tabel 2 Data Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

Tahun	Realisasi (Y)	TIPE (X2)	Target (X1)	
2016	tw1	63.991.772.281	0	63.829.516.250
	tw2	60.841.600.757	0	63.829.516.250
	tw3	69.048.565.252	0	63.829.516.250
	tw4	58.303.564.682	0	63.829.516.250
2017	tw1	62.077.218.130	0	63.829.516.250
	tw2	58.838.324.452	0	63.829.516.250
	tw3	65.075.974.464	0	63.829.516.250
	tw4	65.414.825.124	0	63.829.516.250
2018	tw1	65.923.598.232	1	63.829.516.250
	tw2	57.932.159.140	1	63.829.516.250
	tw3	67.439.732.094	1	63.829.516.250

	tw4	70.179.356.483	1	63.829.516.250
2019	tw1	72.621.644.383	1	63.829.516.250
	tw2	65.497.643.533	1	63.829.516.250
	tw3	76.101.215.897	1	63.829.516.250
	tw4	80.001.229.189	1	63.829.516.250

Gambar 1 Grafik Realisasi Penerimaan



Output hasil analisis data lewat aplikasi minitab realisasi penerimaan pkb per triwulan selang waktu 2016 sampai dengan 2019.

Statistics

Variable	N	N*	Mean	SE Mean	StDev	Minimum	Q1	Median
C1	16	0	66205526506	1572116934	6288467736	57932159140	61150505100	65456234329
C3	16	0	63829516250	0,000000	0,000000	63829516250	63829516250	63829516250

Variable	Q3	Maximum
C1	69896658675	80001229189
C3	63829516250	63829516250

Berdasarkan gambar di atas menunjukkan bahwa tidak ada interaksi antara peubah X_1 dan X_2 . Hal tersebut ditunjukkan dengan 2 garis regresi yang tidak saling berpotongan, sehingga model persamaan regresinya yaitu :

$$\hat{Y} = \hat{\beta}_0 + \hat{\beta}_1 X_1 + \hat{\beta}_2 Z_j + \hat{\beta}_3 X_1 Z_j + \varepsilon_i, i = 1, 2, \dots, n; j = 0, 1$$

$$\hat{Y} = \hat{\beta}_0 + \hat{\beta}_1 X_1 + \hat{\beta}_2 Z_j + \hat{\beta}_3 X_1 Z_j + \varepsilon_i$$

Model kategori Sesudah Inovasi, ($Z_j = 1$) :

$$\begin{aligned} \hat{Y} &= \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 Z_j + \beta_3 X_1 Z_j + \varepsilon_i \\ &= \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2(1) + \varepsilon_i \end{aligned}$$

Model kategori Sebelum Inovasi, ($Z_j = 0$) :

$$\begin{aligned} \hat{Y} &= \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 Z_j + \varepsilon_i \\ &= \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2(0) + \varepsilon_i \\ &= \beta_0 + \beta_1 X_1 + \varepsilon_i \end{aligned}$$

- Perhitungan untuk memperoleh nilai β_0 , β_1 , dan β_2 menggunakan software minitab 21. *Output pada Minitab :*

Regression Analysis: C2 versus C3

The regression equation is

$$C2 = 2,72E+11 + 7,23E+10 C3$$

Model Summary

	S	R-sq	R-sq(adj)
	2,67035E+10	78,56%	67,84%

Analysis of Variance

Source	DF	SS	MS	F	P
Regression	1	5,22608E+21	5,22608E+21	7,33	0,114
Error	2	1,42615E+21	7,13074E+20		
Total	3	6,65223E+21			

Berdasarkan hasil output di atas dapat dilihat bahwa pada taraf uji nyata 5%, Inovasi dan penerimaan berpengaruh nyata (signifikan) terhadap target penerimaan. Hal ini dapat dilihat dari nilai P yang lebih kecil dari 5%. Model persamaan umum untuk semua kategori yang diperoleh dikatakan model yang baik, hal ini dapat dilihat dari nilai R-Sq sebesar 78,56% memiliki arti bahwa 78,56% keragaman dari inovasi samsat dapat dijelaskan oleh penerimaan dan target.

3. Analisis Dan Evaluasi Pengaruh Inovasi Pelayanan Samsat

Dalam melakukan inovasi pelayanan, pastinya diikuti dengan evaluasi hasil pelaksanaan. Dari hasil penelitian, saat dilakukan inovasi pelayanan ada peningkatan realisasi penerimaan setiap tahunnya yang bisa dilihat dalam tabel dibawah ini.

Tabel 3 Data Realisasi

Tahun	Realisasi	Kenaikan pertahun	%
2019	365.054.134.623	42.349.649.009	9
2018	322.704.485.614	42.349.649.009	9
2017	287.857.340.000	34.847.145.614	9
2016	255.318.065.000	32.539.275.000	9

Dari tabel di atas, trend dalam keadaan normal terjadi peningkatan realisasi penerimaan sebesar 9% setiap tahun. Untuk itu dapat dikatakan bahwa inovasi pelayanan sangat diperlukan dalam rangka meningkatkan penerimaan PAD berupa pajak kendaraan bermotor, dan apabila PAD meningkat maka pertumbuhan ekonomi di daerah Provinsi Sulawesi Utara pasti akan meningkat. Karena akan ada banyak pembangunan di sektor ekonomi yang terjadi di daerah Sulawesi Utara dan perputaran ekonomi juga semakin besar.

Pada tahun 2020, dunia dilanda pandemi virus Covid-19 sehingga terjadi pembatasan pergerakan sosial. Dan di Sulawesi Utara juga diberlakukan pembatasan keluar-masuk wilayah bahkan sekolah dan kantor ditutup sehingga berkurang perputaran Ekonomi yang mengakibatkan turunnya realisasi penerimaan PAD bahkan Bapenda sendiri tidak mampu merealisasikan penerimaan sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

Tabel 4 Data Target dan Realisasi

Tahun	realisasi	Target	Persentase (%)
2020	324.591.965.209	360.131.877.000	90,13
2019	365.054.134.623	342.313.356.299	106,64
2018	322.704.485.614	318.885.367.013	101,20
2017	287.857.340.000	297.054.708.646	96,90
2016	255.318.065.000	276.185.514.989	92,44

Dari tabel di atas, kita dapat melihat adanya penurunan penerimaan Pajak Kendaraan yang cukup tinggi di tahun 2020 dampak dari covid 19 yang terjadi di seluruh dunia. Hal ini mengakibatkan realisasi penerimaan pajak hanya di posisi 90,13% dari target yang telah ditentukan.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan dalam penelitian ini disertai dengan pembahasan di Bab-Bab sebelumnya maka penelitian ini dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Untuk mengurangi hambatan atau kendala pemungutan pajak, maka sejak tahun 2009 Bapenda sudah memulai inovasi-inovasi peningkatan pelayanan untuk mencapai target dengan membuka berbagai layanan cepat dan mengurangi durasi proses pembayaran pajak. Tahun 2018, pembayaran pajak bekerja sama dengan Bank penyimpan PAD dengan membuat aplikasi yang diberikan kepada masyarakat untuk lebih mudah mengetahui jumlah pajak yang harus dibayar. Dan pada tahun ini terjadi peningkatan yang cukup signifikan terhadap realisasi penerimaan.

2. Pertumbuhan Ekonomi sangat dipengaruhi oleh PAD karena semakin besar penerimaan, maka semakin besar juga pertumbuhan Ekonomi dikarenakan daya beli masyarakat terhadap kendaraan bermotor semakin tinggi, namun apabila PAD menurun maka pembangunan Ekonomi juga akan menurun. Di tahun 2020 saat memasuki pandemi Covid-19 penerimaan menurun dikarenakan adanya pembatasan pergerakan, maka turun pula pembangunan Ekonomi di Wilayah Sulawesi Utara. Inovasi peningkatan pelayanan secara terus-menerus terbukti mampu memberikan dampak yang baik terhadap penerimaan pajak lewat PAD, sehingga dapat meningkatkan pertumbuhan Ekonomi di Wilayah Sulawesi Utara.

SARAN

Berdasarkan penelitian analisis yang telah dilakukan terhadap penerimaan pajak menggunakan inovasi peningkatan pelayanan, maka saran untuk mendapatkan hasil yang lebih baik kedepannya yaitu :

1. Dalam menghadapi kendala atau masalah yang mengakibatkan piutang, Bapenda harus berupaya dengan melakukan konsultasi kepada instansi pengawas yang terkait untuk melakukan penghapusan piutang.
2. Inovasi pelayanan yang baik sesuai standard pelayanan yang diinginkan publik, akan memberi dampak yang baik terhadap antusiasme masyarakat dalam membayar pajak. Oleh sebab itu harus diikuti dengan ketersediaannya sarana dan prasana yang baik untuk kenyamanan pembayar pajak kendaraan.

DAFTAR PUSTAKA

- Evi Zubaidah & Ema Fitri Lubis. (2021). Inovasi Layanan Aplikasi E- Samsat Dalam Pemabayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Riau. Riau : Jurnal Niara
- Dwiyanto, Agus. (2005). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Keban, Y.T. (2004). Enam Dimensi Administrasi Publik (Konsep, Teori dan Isu). Yogyakarta, Gaya Media.
- Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
- Miles, Matthew B dan A Michael Hubberman. (1992) Analisis Data Kualitatif. Diterjemahkan oleh Tjetjep Rohendi Rohidi. Jakarta, UI Press.
- Moleong, Lexy J. (2006) Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung, Remaja Rosdakarya.
- Pariata, Westra. (1983) Manajemen Pembangunan Daerah. Jakarta, Ghalia Indonesia.
- Pasolong, Harbani. (2007) Teori Administrasi Publik. Bandung, Alfabeta.
- Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. Jakarta, Menteri Keuangan
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Jakarta, Pemerintah Republik Indonesia
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Jakarta, Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia
- Jeiny Ribka Pandelaki, Daisy S.M Engka, Ita Pingkan, Fasnier Rorong (2021) Analisis Efektivitas Efisiensi dan Kontribusi Pajak Daerah dan Retribusi Daerah terhadap Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Minahasa Tenggara. Manado, Unsrat.
- Pradipta Mandasari Parasan, Paulus Kindangen, George M V Kawung (2019). Analisis Pengaruh Industri Kecil Menengah terhadap pertumbuhan ekonomi di Sulawesi Utara. Manado, Unsrat.