

# Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program E-Samsat dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Jawa Barat

**Helzi Yolanda Putri 1910841011**

*Ilmu Administrasi Publik*

*Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*

*Universitas Andalas*

[helziyolandaputri07@gmail.com](mailto:helziyolandaputri07@gmail.com)

**Abstract.** Public services are an arena for interaction between the community and the government through the E-Samsat application as an effort to improve the quality of public services in Government Agencies which states that government officials must use telematics technology to create good governance. This study used qualitative research methods. In terms of space and time, with the E-Samsat application there is no need to queue to pay motor vehicle taxes. The implementation of the obligation to pay PKB is made easier by the innovation of E-samsat, with the intensity of socialization that often does not rule out the possibility that public understanding of this system can meet expectations. The implementation of the e-Samsat program has been running since 2014, but since the beginning of its implementation there are still problems and obstacles encountered, the results of the study show that the innovation of motor vehicle payments through E-Samsat can be said to be running using mainstream media such as Instagram and Whatsapp to socialize programs the community but the problems and obstacles faced can be handled properly and wisely by the program implementers.

**Keywords:** E-Samsat, E-Government, Public Service, Innovation

**Abstrak.** Pelayanan publik merupakan ajang interaksi antara masyarakat dengan pemerintah melalui aplikasi E-Samsat sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Instansi Pemerintah yang menyatakan bahwa aparatur pemerintahan harus menggunakan teknologi telematika untuk menciptakan good governance. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Dari segi ruang dan waktu, dengan adanya aplikasi E-Samsat tidak perlu mengantri untuk membayar pajak kendaraan bermotor. Pelaksanaan kewajiban membayar PKB semakin dipermudah dengan adanya inovasi E-samsat, dengan intensitas sosialisasi yang sering tidak menutup kemungkinan pemahaman masyarakat terhadap sistem ini dapat memenuhi harapan. Pelaksanaan program e-Samsat sudah berjalan sejak tahun 2014, namun sejak awal pelaksanaannya masih terdapat kendala dan kendala yang dihadapi, hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pembayaran kendaraan bermotor melalui E-Samsat dapat dikatakan berjalan menggunakan media mainstream seperti Instagram dan Whatsapp untuk mensosialisasikan program kepada masyarakat namun permasalahan dan kendala yang dihadapi dapat ditangani dengan baik dan bijaksana oleh pelaksana program.

**Kata kunci:** E-Samsat, E-Government, Pelayanan Publik, Inovasi

## PENDAHULUAN

Dalam hal perkembangan teknologi tersebut, pelayanan publik merupakan isu yang sangat strategis karena menjadi ajang interaksi/komunikasi antara masyarakat dan pemerintah. Penggunaan teknologi sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Instansi Pemerintahan mulai dikenalkan pada tahun 2001 melalui Intruksi Presiden RI No.6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk menciptakan good governance. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang lebih responsif, berorientasi pada keinginan dan kepuasan masyarakat, pemerintah kini memanfaatkan teknologi internet untuk melayani kebutuhan perpajakan masyarakat, sehingga tercapai kepuasan masyarakat atas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Dalam hal ini sosialisasi pelayanan publik berbasis teknologi

harus dilakukan secara mendalam dan efektif guna tercapainya kualitas pelayanan publik yang memuaskan kepada masyarakat, sehingga sosialisasi di bidang perpajakan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Pelayanan publik merupakan isu yang sangat strategis karena menjadi arena interaksi antara pemerintah dan warganya, dimana warga rela membayar pajak dan memberikan mandat kepada pemerintah untuk menggunakan pajak tersebut guna melayani kebutuhannya dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Hal tersebut menjadikan pemberian pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat menjadi semakin penting untuk dilaksanakan.

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan negara yang besar sehingga dapat digunakan untuk melaksanakan pembangunan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Salah satu jenis pajak yang sumber pendapatannya cukup besar adalah pajak kendaraan bermotor. Pajak daerah memiliki peran penting dalam meningkatkan penerimaan pendapatan daerah. Pemungutan pajak daerah oleh pemerintah daerah propinsi maupun kabupaten/kota diatur oleh undang-undang nomor 28 Tahun 2009, tentang pajak daerah dan retribusi daerah. Jenis pajak daerah yang sudah diatur dalam undang-undang nomor 28 tahun 2009 dibagi menjadi dua bagian yaitu pajak Propinsi dan pajak Daerah. Dari sekian banyak pajak daerah, salah satu jenis pajak yang sumber pendapatannya cukup besar adalah pajak kendaraan bermotor. Seperti yang telah diatur dalam Undang-undang no 28 Tahun 2009 pasal 1 ayat (12), tentang definisi pajak kendaraan bermotor.

Pentingnya penyediaan pelayanan publik dalam hal pemungutan pajak kendaraan bermotor sangat berguna untuk membangun daerah, layanan yang berkualitas serta mengembalikan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah yang semakin berkurang. Maka hal tersebut menjadikan pemberian pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat menjadi semakin penting untuk dilakukan. Dalam rangka memenuhi tuntutan dan amanat konstitusi agar lebih mampu memberikan pelayanan yang lebih responsif, berorientasi kepada aspirasi masyarakat dan kepuasan pelanggan, Kantor Bersama Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Daerah Provinsi Jawa Barat membuat terobosan-terobosan melalui Samsat Drive Thru, Samsat Outlet, Samsat Gerai, Samsat Corner, Samsat Outlet Bank Jabar, Samsat Keliling, Samsat NITE (Nampi Iuran Wajib Ti Wengi) dan e-Samsat.

Dalam rangka memenuhi tuntutan serta amanat konstitusi agar lebih mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, Kantor Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Provinsi Jawa Barat melakukan sebuah terobosan, inovasi berupa E-Samsat yang di launching pada tanggal 22 November 2014. E- Samsat merupakan sebuah inovasi pembayaran pajak melalui sistem online, E-Samsat diharapkan mampu menghindari praktik percaloan, memberikan pelayanan yang transparan kepada wajib pajak, dan memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam membayar kewajibannya. Metode pembayaran E-Samsat ini dapat dilakukan via ATM Bank BJB dan Bank yang bekerjasama dalam program E-Samsat. Layanan E-Samsat melingkupi pembayaran pajak kendaraan bermotor, Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan serta Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor pengesahan STNK Tahunan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Penulisan ini menggunakan studi literatur sebagai metode untuk mengumpulkan dan menemukan sumber data yang sesuai dengan tema pada penulisan ini. Studi literatur merupakan sebuah metode yang menekankan pada langkah atau cara yang sistematis untuk mengumpulkan informasi relevan dari penelitian - penelitian sebelumnya. Dalam hal ini, studi literatur dapat mengintegrasikan temuan dan perspektif dari penulisan - penulisan sebelumnya yang tentunya relevan dengan penulisan ini. Sumber data penelitian ini berasal dari literatur yang diperoleh peneliti melalui internet.

## HASIL DAN DISKUSI

### 1). Inovasi Pelayanan e- Samsat

Konsep pelayanan prima pada organisasi pemerintah dapat diartikan sebagai bentuk pelayanan terbaik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakatnya. Kualitas dan standar-standarnya akan dapat terbentuk apabila organisasi pemerintah penyedia pelayanan berinteraksi secara komprehensif dengan pihak masyarakat, sehingga dapat diketahui kualitas layanan seperti apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan prima dalam pelayanan publik pada hakikatnya sangat berbeda dengan pelayanan prima dalam konsep bisnis, sebab pelayanan publik tidak berorientasi pada pencarian keuntungan dan cenderung dimonopoli oleh pemerintah, meskipun pola pemberian pelayanan dapat saja dilakukan oleh pihak swasta maupun pihak ketiga, namun pengaturan pemberian pelayanan publik tetap berada di tangan pihak pemerintah. Oleh karenanya, jika penentuan pelayanan prima dalam organisasi swasta dapat ditentukan dengan melakukan perbandingan terhadap pelayanan sejenis yang diberikan oleh para pesaingnya maka dalam pelayanan prima pada pelayanan publik perbandingan tersebut tidak dapat dilakukan.

Melalui Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government, presiden memerintahkan seluruh jajarannya mengambil langkah-langkah yang diperlukan guna terlaksananya pengembangan e-Government secara nasional. EGovernment merupakan upaya pengembangan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi. Pengembangan pelayanan publik, dengan partisipasi dunia usaha, juga disebut untuk mempercepat realisasi strategi e-government. Beberapa langkah yang dapat dilakukan adalah melalui pengembangan terkomputerisasi, sistem manajemen, proses kerja, serta pengembangan dan standarisasi situs web.

Program e-samsat adalah sebuah program untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan dan mempermudah sistem pelayanan dengan menggunakan alat elektronik (ATM). Program e-samsat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor karena apabila wajib pajak yang akan membayar pajak PKB diberikan kualitas pelayanan yang baik, mudah, nyaman, dan aman dalam membayar pajak kendaraan bermotor maka wajib pajak akan patuh terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor. Hal ini didukung oleh penelitian (Wardani, 2020) dan penelitian (Fitri et al., 2021).

Program e-samsat merupakan salah satu terobosan yang melengkapi terobosan lainnya seperti melalui Samsat Drive Thru, Samsat Outlet, Samsat Gerai, Samsat Corner, Samsat Outlet Bank Jabar, Samsat Keliling, Samsat NITE (Nampi Iuran wajib Ti wEngi) dan e-Samsat. Kemudian dilanjutkan dengan diluncurkan kembali program-program Tameng Ranmor Jabar yang terdiri dari APM online, E-Blokir, Samsat Gendong, Stiker Barcode Ranmor, Samsat Cek Fisik Kabumi, dan pengadaan mesin Electronic Data Capture untuk seluruh Samsat di Jawa Barat.

Program e-samsat adalah sebuah program untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan dan mempermudah sistem pelayanan dengan menggunakan alat elektronik (ATM). Program e-samsat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor karena apabila wajib pajak yang akan membayar pajak PKB diberikan kualitas pelayanan yang baik, mudah, nyaman, dan aman dalam membayar pajak kendaraan bermotor maka wajib pajak akan patuh terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor, sedangkan Sistem samsat drive thru adalah layanan pengesahan STNK, dan pembayaran pajak kendaraan bermotor roda empat yang tempatnya di luar gedung kantor bersama Samsat dan memungkinkan pemilik kendaraan melakukan transaksi tanpa harus turun dari kendaraan bermotor yang dikendarainya (Rahmawati, 2013).

Berdasarkan informasi jumlah kependudukan Jawa Barat Tahun 2018 , bahwa jumlah penduduk perkotaan yang besar memberi dampak pada potensi penggunaan aplikasi berbasis elektronik yang besar di Jawa Barat. Dengan asumsi bahwa sebagian penduduk yang tinggal diperkotaan sudah mengenal dan mengikuti perkembangan jaringan elektronik dan teknologi yang semakin pesat, maka potensi penggunaan jaringan elektronik dan teknologi dalam penggunaan dan pelayanan kepada masyarakat dapat dilakukan.

Bank dan pihak lain yang bekerjasama dalam program e-samsat memiliki jangkauan yang cukup luas baik di Jawa Barat ataupun di luar daerah Jawa Barat yang terhubung pada jaringan perbankan dipilih sebagai partner usaha dalam melaksanakan program e-samsat Jawa Barat. Namun dengan besarnya potensi kendaraan dan beragamnya jumlah bank yang telah bekerjasama maka sudah terdapat rencana pengembangan kerja sama dengan merchant dan pihak lain yang beroperasi di wilayah Jawa Barat.

Program e-samsat ini dilihat dari sisi implementor dengan adanya program ini dampak yang dirasakan adalah semakin mudah untuk mengumpulkan dan menarik pajak kendaraan bermotor, dan bagi masyarakat yang menjadi target dari program ini penulis melihat ada sebagian masyarakat yang merasakan dampak positif dari program ini yaitu membuat masyarakat lebih praktis dan mudah dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor tapi ada juga masyarakat yang sudah mengetahui adanya program ini namun belum melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor menggunakan program ini dikarenakan belum memahami penggunaan aplikasi ini dan lebih mempercayai pembayaran dengan langsung bertemu dengan pihak yang bersangkutan termasuk pihak samsat dan pihak lain seperti biro jasa dan calo.

Program e-samsat di Jawa Barat, berdasarkan perjanjian kerjasama dan dasar hukum yang menjadikah lahirnya program e-samsat ini adalah mengidentifikasi dan menganalisis aspek-aspek yang mempengaruhi tercapainya tujuan-tujuan formal pada keseluruhan proses implementasi. Aspek-aspek yang dimaksud berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Mazmanian dan Sabatier diklasifikasikan menjadi 4 (empat) aktifitas yang penting yang akan digunakan penulis sebagai dasar analisis, yaitu:

- a. Mudah atau tidaknya masalah yang digarap Terlepas dari kenyataan bahwa banyak sekali kesukaran-kesukaran yang dijumpai dalam implementasi program-program pemerintah, sebenarnya ada sejumlah masalah-masalah sosial yang lebih mudah untuk ditangani bila dibandingkan dengan masalah lainnya.
- b. Tingkat perubahan perilaku yang dikehendaki. Semakin besar jumlah perubahan perilaku yang dikehendaki oleh kebijakan, maka semakin sukar atau sulit para pelaksana mencapai keberhasilan.
- c. Kemampuan kebijakan atau program menstruktur proses implementasi. Pada prinsipnya perintah eksekutif untuk dapat menstrukturkan proses implementasi dengan cara menjabarkan tujuan-tujuan formal yang akan dicapai dengan cara menseleksi Lembaga-lembaga yang tepat untuk mengimplementasikannya, dengan cara memberikan kewenangan dan dukungan sumber-sumber finansial pada Lembaga-lembaga tersebut.
- d. Variable di luar undang-undang yang mempengaruhi implementasi. Kondisi sosial ekonomi dan teknologi, dukungan publik, sikap sumber daya dan implementor dan kelompok sasaran, dukungan dari badan pelaksana selaku pihak yang memiliki wewenang dan bagaimana kemampuan kepala instansi atau Lembaga dalam mengatur pola interaksi dan pola hubungan para petugas dengan pihak yang terkait menjadi faktor yang sangat penting bagi implementasi program, khususnya pada program e-samsat.

## **2). Hambatan dalam pelaksanaan E-Samsat**

Yang menjadi faktor penghambat dalam penggunaan E-Samsat ini ialah kurangnya sarana dan prasarana yang mana pelaksanaan samsat online belum dapat berupa jaringan, komputer dan system atau web. Jaringan Komputer dalam pelaksanaan E-Samsat ini sering menjadi kendala karena jaringannya secara tiba-tiba tidak dapat dioperasikan. Dan faktor penghambat lainnya ialah faktor Sumber Daya Manusia karena suatu system online yang canggih tidak akan dapat berjalan maksimal tanpa tenaga SDM yang memadai dan kurangnya SDM yang terlatih sehingga mengakibatkan pelayanan justru semakin lambat dan tidak teratur. Faktor penghambat lainnya menurut (Daud, 2020) ialah faktor kebijakan ESamsat ini karena proses pelaksanaan E-Samsat ini membutuhkan dukungan yang memadai bagi masyarakat maupun pemerintah, kurangnya dukungan dalam hal perizinan dan legalitas dari pihak pemerintah yang mengakibatkan lumpuhnya E-Samsat.

Adapun faktor-faktor yang menjadi penghambat bagi E-Samsat menurut (Fitri et al., 2021) yakni sebagai berikut :

### **a. Hambatan Internal E-SAMSAT**

Hambatan internal yang dialami E-Samsat diantaranya adanya ketidakcocokan antara data di bank dengan data yang ada di database BAPENDA. Hal tersebut disebabkan karena sistem yang tidak memberikan tanda bayar. Kemudian double bayar, terjadi ketika wajib pajak membayar via E-Samsat dan membayar secara konvensional ke kantor Samsat di hari dan waktu yang hampir sama atau mendekati. Selain itu, adanya input data palsu atau data yang tidak sesuai pun menjadi hambatan E-Samsat. Hal tersebut terjadi apabila wajib pajak memasukkan data NIK yang kurang atau lebih. Gagal sistem atau jaringan terputus masih sering terjadi, untuk mengatasi hambatan tersebut masih harus menggunakan cara manual dengan bantuan manusia untuk menghubungkan kembali jaringan tersebut.

### **b. Hambatan Eksternal E-Samsat**

Hambatan eksternal yang dialami E-Samsat yaitu masyarakat harus kembali lagi ke kantor Samsat untuk melakukan pengesahan STNK karena terbentur oleh peraturan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor (regident) polisi, sehingga wajib pajak memutuskan untuk membayar PKB dan melakukan pengesahan STNK di kantor Samsat. Selain itu, masyarakat yang tidak melek teknologi pun menjadi hambatan E-Samsat, serta masyarakat yang masih ragu untuk membayar PKB melalui E-Samsat karena keraguannya terhadap sah atau tidaknya E-SKKP tersebut dan belum meratanya sosialisasi E-Samsat.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis dapat disimpulkan bahwa implementasi program e-samsat di daerah Jawa Barat secara keseluruhan dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik meskipun masih ada sedikit kendala namun masih bisa diatasi oleh implementor, hal ini dilihat berdasarkan model dan prinsip implementasi yang dikemukakan oleh Mazmanian dan Sabatier yaitu, pertama mudah atau tidaknya masalah yang digarap atau dikendalikan, kedua tingkat dan ruang lingkup perilaku yang dikehendaki. Program e-samsat ini dilihat dari sisi implementor dengan adanya program ini dampak yang dirasakan adalah semakin mudah untuk mengumpulkan dan menarik pajak kendaraan bermotor, dan bagi masyarakat yang menjadi target dari program ini penulis melihat ada sebagian masyarakat yang merasakan dampak positif dari program ini yaitu membuat masyarakat lebih praktis dan mudah dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor tapi ada juga masyarakat yang sudah

mengetahui adanya program ini namun belum melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor menggunakan program ini dikarenakan belum memahami penggunaan aplikasi ini dan lebih mempercayai pembayaran dengan langsung bertemu dengan pihak yang bersangkutan termasuk pihak samsat dan pihak lain seperti biro jasa dan calo. Ada beberapa hambatan dalam pelaksanaan e-samsat ini, yaitu kurangnya sarana dan prasarana yang mana pelaksanaan samsat online belum dapat berupa jaringan, komputer dan system atau web. Jaringan Komputer dalam pelaksanaan E-Samsat ini sering menjadi kendala karena jaringannya secara tiba-tiba tidak dapat dioperasikan. Dan faktor penghambat lainnya ialah faktor Sumber Daya Manusia karena suatu system online yang canggih tidak akan dapat berjalan maksimal tanpa tenaga. Ada juga hambatan berupa eksternal dan internal dari pelaksanaan e-samsat ini.

## REFERENSI

- Ananda, B. R., Putera, R. E., & Ariany, R. (2020). *Inovasi Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pariaman*. Publik (Jurnal Ilmu Administrasi), 8(2)
- Arfita, S., Putera, R. E., & Zetra, A. (2021). *Implementasi Etika Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman*. Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi, 4(2)
- Ariany, R. I. A., & Putera, R. E. (2013). *Analisis Kinerja Organisasi Pemerintah dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kota Pariaman*. MIMBAR 29 (1),
- Bapenda.jabar. 2018. Samsat. Retrieved from e-samsat jabar: <https://bapenda.jabarprov.go.id/e-samsat-jabar>
- Eriza, A., Yoserizal, Y., & Putera, R. E. (2021). *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Android 'Paga Nagari' di Polres Solok Kota*. Jurnal Manajemen Publik dan Kebijakan Publik (JMPKP), 3(2), 12-21.
- Fitri; Muhammad, Habibah, Nurul; Nazila, Rahma; Mia. 2021. *Analisis Kebijakan Penerapan ESAMSAT Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor ( PKB ) Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah ( PAD ) Pada BAPENDA Provinsi Jawa Barat*. Vol 1 No 2
- Khristiana, Yenni. 2020. *Peran Sistem Samsat Drive thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*. Vol 16 No 2
- Melinda, M., & Kabullah, M. I. (2020). *Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (PADUKO) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang*. Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan, 19(2)
- Muhammad Ichsan Kabullah, Ria Ariany, Yoserizal, dan W. K. R. (2019). *Peningkatan Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Melalui Saluran Ombudsman di Desa Tuapejat, Kecamatan Sipora Utara, Kabupaten Kepulauan Mentawai*. Jurnal Ilmiah Pengembangan Dan Penerapan Ipteks , 26 (2),
- Putera, R. E. (2009). *E - Government dan Reformasi Birokrasi dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik di Daerah*. Demokrasi , 8 (1)
- Surya, Fanisya. 2018. *Penerapan E-Government Dan Good Governance Terhadap Pelayanan E-Samsat Jawa Timur*. Jurnal Vol. 7 No.2

Sutama, Nyoman; Fitryani, Vivin. 2018. *Dampak Pelayanan Cepat (Drive thru) Samsat Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Sumbawa Barat Tahun 2016*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Vol 15 No 2