

INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI PROGRAM E-SAMSAT DI KOTA SURABAYA

Yuvina

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
aditandvin10317@gmail.com

Adi Soesiantoro

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
adi_susiantoro@untag-sby.ac.id

Zakariya

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
zakariya@untag-sby.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program E-Samsat Di kota Surabaya dengan menganalisis efektivitas dan responsivitas serta faktor pendukung dan juga faktor penghambatnya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan pelayanan dalam program E-Samsat dan untuk mendeskripsikan faktor pendukung dan penghambat dalam program E-Samsat di Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik wawancara dan dokumentasi. Objek penelitiannya di Bapenda Prov Jatim, Samsat Manyar dan Wajib Pajak. Kemenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman pelayanan publik, yang menjelaskan bahwa standar dalam pelayanan publik adalah prosedur pelayanan, waktu pelaksanaan, biaya pelaksanaan, produk layanan, sarana dan prasarana dan kompetensi petugas dalam memberikan layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program E-Samsat surabaya masih belum optimal karena prosedur alurnya masih kurang efektif. Faktor pendukungnya yaitu pada segi waktu yang mudah bisa di akses kapan saja dan dimanapun. Metode pembayarannya juga menjadi sebuah pendukung karena sangat mudah dilakukan bisa di bayar melalui ATM, Mbanking, Internet banking ataupun di indomart. Akan tetapi ada faktor penghambatnya juga yaitu E-Samsat belum sepenuhnya online dan juga masih kurangnya sosialisasi secara langsung kepada masyarakat. Internet juga tidak semua orang bisa dan paham menggunakannya dan juga websitenya E-Samsat sendiri sering mengalami gangguan server. Sebagai rekomendasi dari peneliti untuk mencapai tujuan E-Samsat yang lebih baik yaitu perlu diadakan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat, Mengembangkan website E-Samsat agar tidak terjadinya masalah atau trouble dan juga prosedurnya di

tingkatkan lagi agar setelah pembayaran secara online tidak mewajibkan masyarakat wajib pajak untuk datang ke kantor pengesahan lagi.

Kata Kunci: *E-Samsat, Pedoman pelayanan, Pajak Kendaraan*

A. PENDAHULUAN

Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) merupakan Salah satu instansi Pemerintah yang di bentuk untuk mempercepat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terutama pada pajak kendaraan bermotor dan juga memberikan kepuasan masyarakat wajib pajak. Samsat mempunyai kewajiban yaitu harus memberikan pelayanan yang optimal dalam pemungutan pajak kendaraan.

E-Samsat adalah Salah satu inovasi yang di buat oleh pemerintah provinsi Surabaya pada tahun 2010. E-Samsat berupaya untuk meningkatkan kepatuhan masyarakat agar lebih mudah membayar pajak kendaraan sehingga bisa meminimalisir keterlambatan . Dengan adanya layanan melalui program E-Samsat sehingga mempermudah wajib pajak dalam membayar pajaknya.

Berapa penelitian terdahulu nunjukkan hasil yang tidak konsisten ngenai prosedur yang belum efisien, pengetahuan tentang pajak, pengaruh sosialisasi pajak, dan kualitas pada pelayanan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Nur Farid Ramadhan di Samsat Manyar Surabaya (2019), bahwa program E-Samsat ini dinilai belum efektif dan sering terdapat keluhan dari masyarakat terkait prosedur pengesahan. Variabel kedua yaitu kurangnya sosialisasi kepada masyarakat. Nur Farid menjelaskan bahwa pengetahuan masyarakat tentang program E-Samsat masih minim atau kurang sehingga menggunakan sistem pembayaran online tersebut belum cukup efisien.

Penelitian oleh Harina di Samsat Surabaya (2019), bahwa pengguna layanan E-Samsat masih mengalami kendala yaitu prosedur yang belum praktis dan juga masalah pada konektivitas sistem website. Maka, berdasarkan uraian permasalahan di atas peneliti tertarik meneliti lebih pada mengenai program E-Samsat. Sesuai judul penelitian yang diambil peneliti yaitu “Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program E-Samsat Di Kota Surabaya”.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis deskriptif dan dilakukan untuk memperoleh data serta menghasilkan kesimpulan yang ada di lapangan sehubungan dengan Inovasi Pelayanan Pada Program E- Samsat khususnya pada PKB di Kota Surabaya. Jenis dan sumber data yang digunakan yaitu data primer dan sekunder. Pengumpulan data dengan metode wawancara kepada beberapa wajib pajak dan staff front desk Bapenda Jatim.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas E-Samsat Surabaya

Dalam hal ini dilihat berdasarkandari hasil wawancara antara front desk Bapenda Jatim dan beberapa masyarakat Wajib Pajak bahwa E- Samsat dikatakan belum cukup efektif. Karena, sistem program E-Samsat tidak sepenuhnya

dilakukan secara online, namun dari segi metode pembayarannya sudah termasuk inovasi yang cukup mempermudah masyarakat dalam mengurus pajak kendaraannya sehingga dapat meminimalisir keterlambatan. Dimana pembayarannya bisa dilakukan melalui ATM, M banking, internet banking maupun indomart. Peneliti menemukan pada beberapa informan wajib pajak bahwa program E-Samsat belum efektif, karena masyarakat diwajibkan untuk datang ke kantor Samsat Induk lagi setelah proses online.

Responsivitas

Kurangnya sosialisasi secara langsung kepada masyarakat, sehingga menghasilkan respon yang kurang baik terhadap pelayanannya. Masih banyak masyarakat yang lebih memilih bayar ke kantornya langsung karena mereka tidak tahu adanya program E-Samsat dan cara menggunakan layanannya. Prosedurnya harus di perbaiki agar lebih mempermudah guna untuk mewujudkan inovasi yang efektif dan efisien bagi masyarakat.

Faktor Penghambat dan Pendukung

Berdasarkan hasil wawancara bahwa Faktor pendukung dari program E-Samsat ini yaitu metode pembayarannya yang mudah bisa dilakukan melalui ATM, Mbanking, Internet Banking maupun indomart. Dari segi waktu juga bisa di akses kapanpun dan dimana saja. Faktor hambatannya yaitu pada segi pendekatan antara masyarakat dan instansi belum ada, sehingga masyarakat menjadi tidak paham dan mengerti tentang cara akses menggunakan program ini. Faktor lainnya yaitu jaringan internet yang harus stabil dan website yang terkadang mengalami gangguan. Prosedur yang belum praktis dan membuat masyarakat mengeluh dengan alur prosedurnya artinya prosedur tersebut tidak sepenuhnya dilakukan secara online misalnya setelah proses selesai masih harus datang ke kantor lagi untuk legalitasnya. Dengan melihat faktor penghambat tersebut maka program ini belum optimal.

D. SIMPULAN

Kesimpulan disini diperoleh dari fakta-fakta yang telah didapatkan dari hasil penelitian pada kantor Bapenda Jatim, Samsat Manyar Surabaya, dan Masyarakat Wajib Pajak. Inovasi yang dibuat oleh pemerintah Provinsi Surabaya yaitu E-Samsat. Efektivitas disimpulkan bahwa program E-Samsat ini masih kurang Efektif. Program ini masih belum sepenuhnya online, dan masih kurangnya pendekatan secara langsung oleh pihak penyelenggara.

Saran dari peneliti, agar program E-Samsat bisa berjalan dengan baik dan efektif maka diperlukan peningkatkan sistem supaya semua terintegrasi secara online dan juga perlu diadakannya sosialisasi langsung pada lembaga pendidikan seperti Universitas. Untuk indikator responsivitas, Masih banyak masyarakat yang belum tahu alur prosedur online seperti apa, dan keluhan terhadap sistem yang mewajibkan untuk tetap datang ke kantor Samsat Induk untuk pengesahan dirasakan masih belum efisien. Saran dari peneliti untuk mengatasi segala permasalahan dan keluhan dari tersebut maka, perlunya sosialisasi secara langsung ke kelurahan agar bisa di pahami dan di mengerti oleh masyarakat terutama Wajib Pajak dan prosedurnya perlu di tingkatkan lagi agar lebih efisien sehingga mempermudah masyarakat tanpa harus mewajibkan ke kantor lagi. Faktor

pendukung dalam program ini yaitu dari segi waktu dan metode pembayaran sudah cukup baik, program ini sangat efektif untuk para wajib pajak yang sibuk dan bertempat tinggal yang jauh dari kota. Pembayaran E-Samsat bisa dilakukan kapan saja dan dimana saja, sehingga meminimalisir untuk adanya keterlambatan para Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Metode pembayaran juga bisa dilakukan dari berbagai Bank, M-Banking, ATM hingga Indomart. Saran dari peneliti adalah dengan didukungnya metode pembayaran yang sangat mudah maka diharapkan jangan ada lagi masyarakat yang terlambat untuk kewajibannya dalam membayar pajak kendaraan. Yang menjadi faktor penghambatnya yaitu gangguan website yang sering terjadi menjadi penghambat dalam penggunaan E-Samsat. Saran dari peneliti, tingkatkan SDM untuk mengembangkan sistem Website E-Samsat yang lebih baik lagi agar tidak sering terjadi eror.

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti ingin melakukan rekomendasi antara lain, sebagai berikut: Agar program E-Samsat bisa berjalan dengan baik dan efektif maka diperlukan peningkatan sistem supaya semua terintegrasi secara online dan juga perlu diadakannya sosialisasi langsung pada lembaga pendidikan seperti Universitas; Perlunya sosialisasi secara langsung ke kelurahan agar bisa dipahami dan di mengerti oleh masyarakat terutama Wajib Pajak dan prosedurnya perlu di tingkatkan lagi agar lebih efisien sehingga mempermudah masyarakat tanpa harus mewajibkan ke kantor lagi. Jangan ada lagi masyarakat yang terlambat untuk kewajibannya dalam membayar pajak kendaraan karena metode pembayarannya sudah di permudah. Perlu adanya peningkatan dan pengembangan website E-Samsat agar tidak sering terjadi eror.

DAFTAR PUSTAKA

- Skripsi Harina Yusuf. (2019). Inovasi Pelayanan Terhadap Perpanjangan PKB (Pajak Kendaraan Bermotor) Pada SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Kota Surabaya Timur, Surabaya: Universitas 17 Agustus 1945, Administrasi Publik
- Skripsi Nur Farid Ramadhan. (2019). Implementasi Program E-Samsat di Samsat Manyar Kota Surabaya. Surabaya. Universitas 17 Agustus 1945, Administrasi Publik
- Website Bapenda Jatim (www.dipendajatim.go.id)