

## **IMPLEMENTASI PROGRAM E-SAMSAT DALAM RANGKA MENINGKATKAN DAN MENYEDERHANAKAN PELAYANAN MASYARAKAT DI KANTOR UPT BAPENDA SIDOARJO**

**Bagus Anada Kurniawan<sup>1</sup>, Ismail<sup>2</sup>, Marchelino Joshua Alverdo<sup>3</sup>.**

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Bhayangkara Surabaya<sup>1,2,3</sup>

Email : [bagus@ubhara.ac.id](mailto:bagus@ubhara.ac.id)<sup>1</sup> [ismail@ubhara.ac.id](mailto:ismail@ubhara.ac.id)<sup>2</sup> [marchelinojoshuaalverdo19@gmail.com](mailto:marchelinojoshuaalverdo19@gmail.com)<sup>3</sup>

### **ABSTRACT**

This study aims to describe the implementation of the e-Samsat program in order to improve and simplify community services at the UPT Bappenda Sidoarjo office in supporting public services that are transparent in tax sector revenue. This study used a qualitative research method with a descriptive research type. The location of this research includes government institutions that have involvement with the implementation of E-Samsat, namely the Regional Revenue Agency of Sidoarjo Regency as the agency in charge of implementing it. Data collection techniques were carried out by in-depth interviews with informants, activity documentation, and the use of written documents. Furthermore, the data analysis technique is by means of data reduction, data presentation, and drawing conclusions. Through the results of research conducted by researchers using an implementation indicator from Edward III with a communication indicator that has gone well through a series of socialization processes and dissemination through social media and print media. Indicators of disposition/attitude, the staff is good enough in providing services to taxpayers. In the indicator the organizational structure has been going well with the governor's regulations governing tax payments using the online system. On the resource dimension, training was held to improve the quality of the performance of staff at the Sidoarjo Regency Regional Revenue Agency.

**Key Words:** *implementation, e-samsat, tax*

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi program e-Samsat dalam rangka meningkatkan dan menyederhanakan pelayanan masyarakat di kantor UPT Bapenda Sidoarjo dalam menunjang pelayanan masyarakat yang transparansi dalam penerimaan sektor pajak. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deksriptif kualitatif. Lokasi penelitian ini meliputi institusi pemerintah yang memiliki keterlibatan dengan pelaksanaan E-Samsat yaitu Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sidoarjo selaku instansi yang bertugas sebagai pelaksana. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam dengan informan, dokumentasi kegiatan, serta pemanfaatan dokumen tertulis dan penarik kesimpulan. Melalui hasil penelitian yang dilakukan peneliti menggunakan 406ndicator implementasi dari Edward III dengan 406ndicator komunikasi yang sudah berjalan dengan baik melalui serangkaian proses sosialisasi dan penyebaran melalui media sosial serta media cetak. Indikator disposisi/sikap, para staff sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan terhadap wajib

pajak. Pada 407ndicator struktur organisasi sudah berjalan dengan baik dengan adanya peraturan Gubernur yang mengatur pembayaran pajak menggunakan sitem online. Pada dimensi sumber daya, diadakannya pelatihan untuk meningkatkan kualitas kinerja para staff yang ada di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sidoarjo.

**Kata Kunci:** implementasi, e-samsat, pajak

## 1. PENDAHULUAN

Teknologi yang semakin berkembang dapat menjadi acuan bagi badan pemerintah maupun swasta guna membenahi serta memajukan kualitas pelayanannya kepada masyarakat. Perbaikan mutu dilakukan agar pemerintah dapat mengembalikan kepercayaan pada masyarakat yang kini terus berkurang. Hal ini berkaitan erat dengan adanya pembayaran pajak yang menjadi salah satu sumber pendapatan negara yang besar. Pemerintah diberikan kuasa oleh warga untuk mengelola pajak tersebut guna memenuhi kepentingan warga dalam rangka menunjang kesejahteraan masyarakat.

Peran pajak begitu penting dalam meningkatkan penerimaan pendapatan daerah. Penerimaan daerah yang salah satunya berasal dari penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) mengacu pada Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009, tentang pajak daerah dan retribusi daerah. Jenis pajak daerah dalam Undang - Undang Nomor 28 Tahun 2009 dibagi menjadi dua, yakni pajak yang dikelola pemerintah Propinsi dan pajak dikelola pemerintah Daerah. Terkait hal tersebut, pajak kendaraan yang memiliki sumber penerimaan yang cukup besar. Berdasarkan Undang-Undang No.28 Tahun 2009 pasal 1 ayat 12 tentang pengertian pajak kendaraan bermotor.

Diantara sekian banyak hal, Samsat termasuk dalam sumber pelayanan

untuk pengurusan dokumen kendaraan bermotor. Berdasarkan peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015, e-samsat adalah rangkaian kegiatan yang berkaitan dengan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan lebih tanggap dan fokus dalam memberikan pelayanan yang berkualitas pada masyarakat. Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayan bagi masyarakat, dalam hal ini pemerintah harus paham akan tuntutan masyarakat untuk meningkatkan pelayanan yang baik dan bersih. Untuk mewujudkan pemerintahan yang bersih pemerintah harus memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk mendapatkan informasi dan memberikan sosialisasi secara nyata. Makna dari pemerintahan yang baik ialah kekuasaan tidak lagi terpacu pada pemerintah, namun lebih mementingkan terkait pelaksanaan fungsi bersama masyarakat. Agar dapat mencapai visi dalam *good governance* diperlukan penerapan sistem pengelolaan dalam satu pintu, agar pelayanan kepada masyarakat dapat terstruktur.

Pemerintah diharapkan dapat menjadi jawaban akan luasnya permasalahan yang dihadapi masyarakat. Kelalaian pemerintah menjadi salah satu penyebab buruknya kualitas pelayanan publik. Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan pada pra penelitian yaitu lamanya proses pembayaran pajak ketika

melakukan pembayaran seiring dengan meningkatnya jumlah kendaraan bermotor.

Dengan adanya e-Samsat diharapkan dapat terlihat dampak yang jelas terhadap peningkatan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) diketahui dari penelitian di UPT Bapenda yang menunjukkan bahwa pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) setiap tahun nya mengalami peningkatan penerimaan daerah. Dari permasalahan diatas agar maka dalam penelitian ini penulis mengambil judul **“Implementasi Program E-Samsat dalam rangka Meningkatkan dan Menyederhanakan Pelayanan Masyarakat di Kantor UPT BAPENDA Sidoarjo”**. Adapun permasalahan dan hambatan yang dihadapi oleh UPT BAPENDA Sidoarjo ini tentang dibentuknya e-Samsat ini yaitu Sumber Daya Manusia nya karena kurangnya wawasan tentang e-Samsat khususnya kalangan lansia yang masih berdatangan di kantor meskipun sudah membayar melalui pembayaran *e-Commerce*.

## 2. METODOLOGI

Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode kualitatif. Dalam metode ini, peneliti menjadi instrumen kunci utama untuk mengamati sebuah fenomena yang terjadi dilapangan serta berinteraksi dengan keadaan dilapangan. Dapat ditarik kesimpulan, penelitian kualitatif artinya data yang dihasilkan dikemukakan dalam bentuk tulisan yang berupa kata maupun kalimat. Metode kualitatif dipengaruhi oleh paradigma pemikiran, perspektif. Penelitian kualitatif juga memiliki interpretasi yang nyata sehingga makna yang tersampaikan dapat dengan mudah dipahami, selain itu penelitian ini bersifat fokus pada proses yang akan diteliti.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Hasil Penelitian

Program e-Samsat dibuat berdasarkan keluhan dari masyarakat wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor terjadi antrian yang di setiap Kantor Samsat. Sehingga pihak Samsat menerbitkan pelayanan masyarakat pembayaran pajak secara elektronik atau istilah e-Samsat. E-Samsat merupakan sistem pembayaran kendaraan bermotor yang memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Tetapi kurangnya wawasan wajib pajak tentang e-Samsat menjadi sebuah penghambat untuk menyederhanakan serta meningkatkan program e-Samsat di Kantor UPT Bapenda sehingga para pelaksana harus menjelaskan ulang terus menerus kepada wajib pajak tentang tata cara pembayaran melalui e-Samsat karena masih ditemukan wajib pajak yang masih kebingungan.

### 3.2 Pembahasan

#### 3.2.1 Aspek Komunikasi

Setiap pelaksana kebijakan e-samsat perlu berkomunikasi untuk mengetahui apa yang harus dilakukan. Bagi kebijakan e-samsat ini, Komunikasi akan selalu muncul dalam kegiatan yang melibatkan kepolisian, bank, swasta, pemerintah daerah dan masyarakat, oleh karena itu aspek komunikasi dianggap sangat penting

#### 3.2.2 Aspek Sumber Daya

Masyarakat mengetahui e-Samsat dari spanduk atau banner dibeberapa titik jalan di Kabupaten Sidoarjo yang dipasang oleh petugas

Kantor Samsat Sidoarjo, tetapi kurangnya penjelasan langsung dari petugas Kantor Samsat Sidoarjo mengenai sosialisasi kebijakan e-Samsat, Sumber daya anggaran yang disediakan oleh pemerintah Provinsi Jawa Timur melalui Bapenda Sidoarjo dapat digunakan untuk segala dana operasional pihak Samsat.

### 3.2.3 Aspek Disposisi

Sikap kepatuhan petugas Kantor UPT Bapenda Sidoarjo dengan mematuhi prosedur-prosedur, standart operasional dan aturan-aturan pada program e-samsat

Dalam upaya penanaman kedisiplinan dapat dilakukan penerapan teguran bagi masyarakat yang kurang melengkapi dokumen mengurus pajak kendaraan bermotor dan pegawai penyedia layanan yang lambat melayani masyarakat mengurus pajak . faktor disposisi (sikap pelaksana) dalam implementasi Program E-Samsat di UPT Bapenda Sidoarjo sudah baik, penuh komitmen dan kesediaan untuk mensukseskan program-program pemerintahan.

### 3.2.4 Aspek Struktur Birokrasi

Terkait dengan struktur organisasi dalam implementasi program e-Samsat di Kantor UPT Bapenda Sidoarjo sudah terjalin koordinasi dan kerja sama yang baik di tiap unsur, baik dari Bapenda Jawa Timur maupun UPT Bapenda Sidoarjo dengan pihak kantor Samsat disidoarjo.

Pelaksana pelayanan e-samsat juga ditunjukkan dengan adanya transparansi dalam wujud dukungan dan komitmen berdasarkan *Standart Operating Procedure* (SOP) berlaku.

### 3.2.5 Faktor Pendukung dan Penghambat yang

### mempengaruhi

### Implementasi Program E-Samsat di UPT Bapenda Sidoarjo

Penelitian yang dilakukan di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Sidoarjo merupakan sistem rangkaian kegiatan pemberian pelayanan dengan menyelenggarakan registrasi dan identifikasi, bea balik nama, pembayaran pajak kendaraan bermotor, serta pembayaran sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas dan angkutan jalan. Permasalahannya adalah kurangnya pendekatan secara langsung yang dilakukan oleh instansi pemerintah kepada masyarakat kalangan lansia masih kurang sehingga membuat kalangan masyarakat yang masih mengenal program e-Samsat sehingga masyarakat tersebut menggunakan jasa perantara. Faktor penghambat lainnya yaitu sumber daya manusia nya karena kurangnya rasa ingin tau tentang perkembangan teknologi sehingga membuat masyarakat kebingungan tentang prosedur pembayaran melalui e-samsat

Selain faktor penghambat yang dihadapi oleh UPT Bapenda Sidoarjo adapun juga upaya dari pihak UPT Bapenda Sidoarjo dalam mengatasi hambatan dalam melayani masyarakat yaitu pihak UPT Bapenda Sidoarjo menyediakan pembayaran yang cukup lengkap dan cepat dengan menggunakan sistem PPOB (*payment point of bank*) yang mana pajak motor dapat dibayarkan melalui Bank.

### 3.2.6 Upaya dalam menghadapi dan mengatasi hambatan dalam implementasi program e-Samsat di UPT Badan Pendapatan Daerah Sidoarjo

Dalam mengatasi dan menghadapi hambatan atau kendala pada implementasi program e-Samsat di Kantor UPT Bapenda Sidoarjo yaitu Bapenda Sidoarjo. Dengan demikian kita perlu meningkatkan kepuasan pelayanan masyarakat di UPT Badan Pendapatan Daerah Sidoarjo. Berdasarkan pengamatan dan hasil wawancara solusi untuk mengatasi faktor-faktor penghambat implementasi program e-Samsat meliputi penyuluhan atau pelatihan, dan melakukan peningkatan sosialisasi lewat media sosial maupun media cetak koran kepada masyarakat tentang program E –Samsat.

#### 4. KESIMPULAN

Faktor penghambat yang dihadapi oleh UPT Bapenda Sidoarjo dalam melayani masyarakat adalah kurangnya pendekatan secara langsung yang dilakukan oleh instansi pemerintah kepada masyarakat kalangan lansia masih kurang sehingga membuat kalangan masyarakat yang masih belum tahu dan mengerti tentang program e-Samsat sehingga masyarakat tersebut menggunakan jasa perantara. Faktor penghambat lainnya yaitu sumber daya manusia nya karena kurang nya rasa ingin tau tentang perkembangan teknologi sehingga membuat masyarakat kebingungan tentang prosedur pembayaran melalui e-Samsat.

program implementasi ini cukup berjalan dengan baik tetapi masih ada ditemukan faktor faktor penghambat lain nya, sehingga layanan e-Samsat tersebut masih belum efektif di kalangan masyarakat kalangan lansia belum mengenal e-samsat

Selain faktor penghambat yang dihadapi oleh UPT Bapenda Sidoarjo terdapat juga factor pendukung dalam melayani masyarakat yang dilakukan oleh UPT Bapenda Sidoarjo, adapun juga upaya dari pihak UPT Bapenda Sidoarjo dalam mengatasi hambatan dalam melayani masyarakat yaitu pihak UPT Bapenda Sidoarjo menyediakan pembayaran yang cukup lengkap dan cepat dengan menggunakan Pembayaran juga menggunakan sistem PPOB (*payment point of bank*) yang mana pajak motor dapat dibayarkan melalui Bank maupun aplikasi e-commerce misal Tokopedia dan shopee

Upaya dalam menghadapi dan mengatasi hambatan dalam implementasi program e-Samsat di UPT Badan Pendapatan Daerah Sidoarjo ialah melakukan pengelolaan sistem keuangan daerah online mengelink ke kantor samsat, bank dan pihak e-commerce

#### DAFTAR PUSTAKA :

- Widodo, Joko. 2010. Analisis Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik. Malang: Bayu Media.
- Edward III, George C. (1980). Implementing Public Policy. Washington DC: Congressional Quarterly Press.
- Arfah Habib Saragih, Neni Susilawati, Adang Hendrawan. 2009. "Implementasi Electronic SAMSAT Untuk Peningkatan Kemudahan Administrasi Dalam Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor", Jurnal ASET (Akutansi Riset), 11 (1) : 85-94 Bali.
- Muhammad Nooryudin Fazri. 2021. "Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Menggunakan E-Samsat Di Kantor

Bersama Satuan Administrasi  
Manunggal Satu Atap (Samsat)  
Wilayah Samarinda”, Jurnal

Administrasi Publik, 2021, 9 (1):  
4868-4880 Samarinda