

PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR MELALUI E-SAMSAT

Dewi Rimadhani Safitri

Administrasi Negara, Universitas 17 Agustus 1945

Surel : dewirimadhani97@gmail.com

Achludin ibnu Rahim

Administrasi Negara, Universitas 17 Agustus 1945

Surel: didin@untag-sby.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi program e-Samsat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di samsat manyar kota surabaya, dengan menganalisis implementasi program e-samsat pada pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor, teknik pengumpulan datanya menggunakan wawancara dan Dokumentasi, hasil penelitian tentang batasan prosedur dianggap dapat memudahkan masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor karena dengan menggunakan sistem online memudahkan masyarakat dalam melakukan pembayaran sehingga tidak perlu lagi ngerumpi pembayaran secara tunai. antrian di kantor Samsat Manyar Surabaya, kedua untuk kejelasan prosedur pelayanan Samsat di Kota Surabaya telah melakukan pelayanan secara efektif dan efisien karena dalam pelayanan yang dinilai baik akan mengarah pada tingkat kepuasan masyarakat, dan ketiga kepastian dari jadwal dan durasi layanan yang dihasilkan dari layanan E-Samsas yang efektif dan efisien, hal ini tidak hanya sejak pembayaran pembebasan pajak kendaraan bermotor tetapi juga menghormati waktu karena kecepatan layanan.

Kata Kunci : E-Samsatamsat, Pajak Kendaraan Bermotor Suurabaya

Pendahuluan

Dalam kehidupan bernegara, pemerintah mempunyai fungsi memberikan pelayanan publik kepada kelompok masyarakat dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik. terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam berbagai aspek kehidupan, dan dapat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya dalam mencapai tujuan bersama.

Samsat *online* merupakan inovasi untuk meningkatkan dan memaksimalkan pelayanan publik yang berlandaskan atas *Electronic Government* (E-Government) dalam mewujudkan pemerintahan yang baik (*good government*). Saat mendatangi kantor Samsat, antrian panjang sudah menjadi pemandangan umum. Kondisi inilah yang menjadi salah satu penyebab malasnya masyarakat untuk melakukan pengurusan dokumentasi kendaraan bermotor, terutama dalam kaitannya dengan pembayaran PKB. Selain itu, kondisi tersebut juga membuka peluang bagi

tumbuhnya praktik percaloan, di mana masyarakat harus membayar lebih mahal agar pengurusan dokumen kendaraan bermotor bisa diproses dengan cepat dan mudah. Maka dari itulah adanya e-Samsat yaitu moderanisasi proses administrasi perpajakan tersebut diaplikasikan oleh Samsat Manyar Kota Surabaya dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang disebut sebagai *electronic-system (e-system)*. Hal inilah sebagai pendukung dari Samsat untuk menggunakan *system electronic government*. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pelaksanaan Program E-Samsat Dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Manyar Kota Surabaya”

Metode Penelitian

Penelitian yang dilakukan bersifat kualitatif yang merupakan kata-kata atau tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. jenis dan sumber yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode wawancara pada masyarakat.

Hasil Penelitian

Variabel Pertama adalah Pembatasan prosedur, bahwa dalam hal ini sesuai dengan hasil wawancara dari masyarakat pengurusan pajak kendaraan bermotor yang telah dipaparkan bahwa pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui e-samsat online secara prosedur telah diketahui oleh banyak masyarakat yang mengurus pajak kendaraan bermotor. Dengan demikian maka yang dimaksudkan pembatasan prosedur tentang tatacara pembayaran hingga pengambilan dari hasil atau bukti yang dikeluarkan secara sah dari Samsat Manyar Kota Surabaya. Pada pembatasan prosedur dinilai memudahkan masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor karena dengan menggunakan system online maka masyarakat lebih mudah dalam melakukan pembayaran sehingga tidak perlu berjubel dalam antrian pembayaran tunai di kantor Samsat Manyar Kota Surabaya. Pembayaran secara online juga meminimalisir adanya calo yang ada di Samsat. Hal ini juga berdampak positif karena meminimalisir juga ketidakjujuran masyarakat dengan menggunakannya calo. Sedangkan dalam menggunakan online maka masyarakat dengan beralasan tidak sempat membayarpun sekarang ini tetap bisa meluangkan waktu dengan melakukan pembayaran online.

Variabel kedua adalah Kejelasan tata cara pelayanan. Berkaitan dengan hal tersebut bahwa Samsat Kota Surabaya secara tepat telah melakukan pelayanan dengan efektif dan efisien karena dalam pelayanan yang dinilai baik maka akan menimbulkan tingkat kepuasan masyarakat. Hal ini telah terbukti dengan adanya interview guide bahwa memang masyarakat merasakan sangat puas dengan adanya pelayanan E-Samsat. Dengan demikian maka yang dikatakan pelayanan yang baik apabila dapat melayani masyarakat dengan baik maka indeks kepuasan masyarakat juga semakin tinggi hal inilah yang membuktikan bahwa pelayanan di Samsat Manyar Kota Surabaya telah memenuhi kepuasan masyarakat yang dilayani.

Variabel ketiga, Kepastian jadwal dan durasi pelayanan yang dihasilkan dari pelayanan E-samsat efektif dan efisien, hal ini tidak hanya mempercepat bukti keluarnya pembayaran pajak kendaraan bermotor tetapi juga menghargai waktu karena cepatnya suatu pelayanan dengan responsifnya pelayanan para Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam melayani pajak kendaraan bermotor.

Kesimpulan

Pada pembatasan prosedur ini dinilai memudahkan masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor karena dengan menggunakan system online maka masyarakat lebih mudah dalam melakukan pembayaran sehingga tidak perlu berjubel dalam antrian pembayaran tunai di kantor Samsat Manyar Kota Surabaya. Pembayaran secara online juga meminimalisir adanya calo yang ada di Samsat.

Kejelasan tata cara pelayanan Samsat Kota Surabaya secara tepat telah melakukan pelayanan dengan efektif dan efisien karena dalam pelayanan yang dinilai baik maka akan menimbulkan tingkat kepuasan masyarakat. Dengan demikian maka yang dikatakan pelayanan yang baik apabila dapat melayani masyarakat dengan baik maka indeks kepuasan masyarakat juga semakin tinggi.

Kepastian jadwal dan durasi pelayanan yang dihasilkan dari pelayanan E-samsat efektif dan efisien, hal ini tidak hanya mempercepat bukti keluarnya pembayaran pajak kendaraan bermotor tetapi juga menghargai waktu karena cepatnya suatu pelayanan dengan responsivenya pelayanan para Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam melayani pajak kendaraan bermotor.

Daftar Pustaka

Ratminto, dan Atik Septi Winasih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Pajak