

**PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR (PKB) MENGGUNAKAN E-SAMSAT
DI KANTOR BERSAMA SATUAN ADMINISTRASI
MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT)
WILAYAH SAMARINDA**

Muhammad Nooryudin Fazri

**eJournal Administrasi Publik
Volume 9, Nomor 1, 2021**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut :

Judul : Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Menggunakan e-SAMSAT Di Kantor Bersama Satuan Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Samarinda

Pengarang : Muhammad Nooryudin Fazri

NIM : 1602015008

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi Administrasi Publik Fisip Unmul.

Samarinda, 13 April 2021

Pembimbing I,



Dini Zulfiani, S.Sos, M.Si
NIP. 19781019 200604 2 003

Pembimbing II,



Tri Susilowati, S.Sos, M.Si
NIDN. 0014109302

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH PROGRAM STUDI

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan	: eJournal Administrasi Publik	 Program Studi Administrasi Publik <u>Dr. Cathas Teguh Prakoso, M.Si</u> NIP. 19741120 200501 1 001
Volume	: 9	
Nomor	: 1	
Tahun	: 2021	
Halaman	: 4868-4880	

PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (PKB) MENGGUNAKAN E-SAMSAT DI KANTOR BERSAMA SATUAN ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) WILAYAH SAMARINDA

Muhammad Nooryudin Fazri¹, Dini Zulfiani², Tri Susilowati³

Abstrak

Penelitian dimaksudkan untuk menggambarkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Menggunakan e-SAMSAT Di Kantor Bersama Satuan Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Samarinda, serta untuk mengidentifikasi faktor penghambatnya.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, dengan fokus penelitian, yaitu Efisiensi, Pemenuhan Kebutuhan, Ketersediaan Sistem, dan Privasi dengan memperhatikan faktor penghambatnya. Dalam penelitian ini yang menjadi key informan ialah Kepala Sub Bagian Tata Usaha kantor Bersama Samsat Wilayah Samarinda beserta 7 orang informan. Teknik analisis dengan model interaktif yang dikembangkan oleh Miles and Huberman.

Hasil penelitian disimpulkan bahwa pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) menggunakan e-SAMSAT dalam pelaksanaannya dari sisi efisiensi menunjukkan bahwa e-SAMSAT sudah membuat masyarakat menjadi mudah dan cepat untuk melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), masyarakat tidak perlu ke kantor samsat untuk melakukan pembayaran pajak, masyarakat bisa membayar pajak dengan menggunakan Bank, ATM dan Indomaret yang terdekat dengan rumah masyarakat. Dari sisi pemenuhan kebutuhan, menunjukkan bahwa e-SAMSAT membuat kebutuhan masyarakat menjadi terpenuhi sehingga masyarakat tidak lagi mengantri sampai berjam-jam untuk melakukan pembayaran pajak, melalui e-SAMSAT masyarakat hanya membutuhkan waktu 5 sampai 10 menit saja bisa membayar pajak PKB nya. Dari sisi ketersediaan sistem menunjukkan bahwa e-SAMSAT memiliki sarana dan prasarana yang baik karena menggunakan teknologi melalui Bank, ATM dan Indomaret. Dari sisi privasi menunjukkan bahwa e-SAMSAT membuat masyarakat mejadi aman dan nyaman untuk membayar pajak karena tidak perlu membawa uang tunai dengan melalui ATM.

¹ Mahasiswa Program S1 Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: nooryudinfazricool@gmail.com

² Dosen Pembimbing I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

³ Dosen Pembimbing II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Kata Kunci : Pelayanan Publik, PKB, E-SAMSAT

Pendahuluan

Guna mencapai cita-cita nasional, salah satu landasan pemerintah selaku penyelenggara negara adalah mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik. Pengembangan penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu pilihan strategis untuk menyelenggarakan pemerintah yang baik (*Good Governance*) sehingga pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan pelayanan publik yang prima sesuai yang telah di amanatkan oleh Undang-undang.

Kebijakan pemerintah selaku penyelenggara negara agar pelayanan publik bisa terlaksana secara efektif dan efektif adalah dengan menerapkan penyelenggaraan otonomi daerah. Dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, penyelenggaraan pemerintah daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran masyarakat serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan dan kekhasan suatu daerah.

Berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi, menciptakan adanya situs pemerintahan yaitu *e-government*. Sistem *e-government* merupakan pemanfaatan teknologi sebagai alat untuk membantu jalannya sistem pemerintahan sehingga menciptakan tata kelola pemerintahan yang efisien dan efektif. Adanya INPRES Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Pengembangan *e-government* yang dilakukan oleh pemerintah semakin menjamin bahwa pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan *e-government* akan meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Tugas Pemerintah dalam penyelenggaraan birokrasi pelayanan, salah satunya yaitu urusan pelayanan pajak melalui samsat. Satuan Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) merupakan suatu sistem administrasi yang dibentuk dengan tujuan melakukan pelayanan untuk kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. Samsat melakukan kerja sama secara terpadu antara POLRI, Dinas Pendapatan, dan PT. Jasa Raharja dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor serta penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan, pemerintah meluncurkan program pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dengan menggunakan e-SAMSAT (elektronik sistem administrasi manunggal satu atap). e-SAMSAT adalah suatu sistem pembayaran pajak yang dilakukan secara online . Melalui sistem ini, pembayaran pajak dapat dilakukan melalui layanan-layanan yang sudah bekerja sama dengan e-SAMSAT, dengan menggunakan e-SAMSAT pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) membuat masyarakat bisa

membayar kapan saja secara online, namun wajib pajak kendaraan bermotor tetap harus kembali ke kantor Samsat untuk pengesahan.

Kantor Bersama Satuan Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Provinsi Kalimantan Timur wilayah Samarinda telah menerapkan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) menggunakan e-SAMSAT. Pemerintah provinsi Kalimantan Timur bekerja sama dengan BAPENDA Provinsi Kalimantan Timur, POLDA Provinsi Kalimantan Timur, BNI dan PT. Jasa Raharja untuk menerapkan pelayanan publik dalam hal pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) dengan melalui pelayanan e-SAMSAT. e-SAMSAT membuat masyarakat menjadi mudah dan cepat untuk membayar pajak, masyarakat tidak perlu mengantri berjam-jam hanya dengan menggunakan waktu sekitar 5-10 menit, yang sebelumnya pelayanan di kantor dilakukan 2-8 jam perhari, masyarakat juga tidak perlu membawa uang tunai sehingga lebih terjaga keamanannya dan bisa melakukan pembayaran ATM yang tersedia dimana-mana selama 24 jam penuh.

Namun, dalam observasi awal peneliti di lapangan terdapat beberapa fenomena yang terjadi pada pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Menggunakan e-SAMSAT di kantor bersama Samsat wilayah Samarinda, di antaranya masyarakat masih tidak paham bagaimana proses pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) menggunakan e-SAMSAT, sehingga banyak masyarakat yang belum membayar pajak menggunakan e-SAMSAT, tidak tersedianya informasi seperti brosur petunjuk pembayaran e-SAMSAT membuat masyarakat tidak paham secara jelas cara pembayaran e-SAMSAT dan layanan Bank dan ATM yang tersedia untuk pembayaran e-SAMSAT hanya bisa melalui rekening Bankkaltimara, BNI, dan BCA sehingga pelayanan e-SAMSAT masih belum terpenuhi secara utuh.

Berdasarkan Dimensi *e-Service Quality*, dalam kualitas pelayanan publik berbasis elektronik serta melihat fenomena yang terjadi pada pelayanan e-SAMSAT di atas, mendorong penulis untuk menggali lebih dalam lagi melalui penelitian dengan mengambil judul “Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Menggunakan e-SAMSAT di Kantor Bersama Satuan Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Samarinda”.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas peneliti menetapkan 2 rumusan masalah, yaitu :

1. Bagaimana pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) menggunakan e-SAMSAT di kantor bersama satuan administrasi manunggal satu atap (SAMSAT) wilayah Samarinda ?
2. Apa saja faktor penghambat pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) menggunakan e-SAMSAT di kantor bersama satuan administrasi manunggal satu atap (SAMSAT) wilayah Samarinda ?

Kerangka Dasar Teori Manajemen Pelayanan Publik

Menurut Shafritz dan Russel (dalam Kebab 2008:93), manajemen pelayanan publik adalah sebagai upaya pemerintah untuk bertanggung jawab dalam menjalankan suatu organisasi, dan pemanfaatan sumber daya guna mencapai tujuan pelayanan. Menurut Ratmino dan Arik (2006:4) manajemen pelayanan publik adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana itu, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.

Jadi, manajemen pelayanan publik adalah sebuah kegiatan perencanaan, pelaksanaan, dan pengkoordinasian yang dilakukan oleh pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan agar dapat mencapai tujuan.

Definisi Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara publik. Menurut Sinambela (2008:128) pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang menjadi kewajiban bagi pemerintah selaku penyelenggara publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam rangka mencapai tujuan negara yang berdasarkan peraturan dan tujuan yang sudah ditetapkan.

Definisi Pajak

Pajak menurut Soemitro (2009:2) adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapatkan jasa timbal balik yang langsung dapat ditunjukan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Adapun menurut Sommerfeld, (dalam Mohammad Zain, 2003:11) pajak suatu pengalihan sumber dari sektor swasta ke sektor pemerintah, bukan sebagai akibat pelanggaran hukum, namun wajib dilaksanakann berdasarkan ketentuan yang ditetapkan lebih dahulu, tanpa mendapat imbalan yang langsung dan proporsional agar pemerintah dapat melaksanakan tugas-tugas nya untuk menjalankan pemerintahan.

Menurut Siahaan (2010:7) menambahkan bahwa yang dinamakan pajak adalah pungutan dari masyarakat oleh negara (pemerintah) berdasarkan undang-undang yang bersifat dapat dipaksakan dan terutang oleh yang wajib membayarnya dengan tidak mendapat prestasi kembali, secara langsung yang hasilnya digunakan untuk membiayai pengeluaran negara dalam penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan.

Dapat penulis simpulkan bahwa pajak adalah suatu iuran yang diberikan oleh warga masyarakat kepada negara yang pelaksanaannya dapat dipaksakan yang berdasarkan peraturan perundang-undangan, sehingga hasilnya dapat dipergunakan untuk membiayai keperluan umum pemerintah yang berhubungan dengan tugas negara untuk mencapai tujuan negara.

Definisi e-Government

Menurut Clay G (Indrajit, 2004:4-5), mengatakan *e-Government* adalah penggunaan informasi dan teknologi komunikasi (ITK) untuk mempromosikan pemerintahan yang lebih efisien dan hemat biaya. Memfasilitasi pemerintah yang lebih nyaman, memungkinkan akses publik yang lebih besar untuk informasi, dan membuat pemerintah lebih akuntabel kepada warga.

Menurut Mas'ud (dalam Soekarwo, dkk 2006:106) *e-Government* adalah aplikasi teknologi informasi dan komunikasi dalam dan dengan pihak luar diharapkan meningkatkan performance pemerintah dan memenuhi ekspektasi masyarakat akan peningkatan kualitas pemerintahan.

Jadi *e-Government* adalah suatu sarana yang berbasis teknologi yang digunakan oleh pemerintah untuk mempermudah melaksanakan birokrasi terutama dalam hal pelayanan. Dengan kehadiran *e-Government* dapat memutus mata rantai yang berbelit-belit.

Definisi e-SAMSAT

Menurut Rahayu (2010:33), definisi e-SAMSAT adalah suatu sistem pembayaran pajak yang dilakukan secara online. Melalui sistem ini, pembayaran pajak dapat dilakukan melalui bank persepsi yang terhubung langsung (*online*) dengan data base Direktorat Jendral Pajak, kemudian secara otomatis akan dibukukan pada rekening wajib pajak, dan sebagai struk bukti pembayaran oleh wajib pajak sebagai tanda pembayaran pajak.

Melalui jurnal penelitian oleh Arfah Habib Saragih, Neni Susilawati, Adang Hendrawan (2018:2) definisi e-SAMSAT merupakan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pengesahan STNK dengan cara pembayaran melalui ATM Bank yang telah bekerja sama di seluruh wilayah di Indonesia (BJB, BCA, BRI, BNI, CIMB Niaga dan lain-lain). Agar dapat memakai layanan e-SAMSAT harus sama dengan yang terdaftar pada rekening bank.

Dari definisi diatas penulis menyimpulkan bahwa e-SAMSAT adalah suatu pelayanan yang berbasis elektronik atau secara online yang digunakan untuk melakukan pembayaran pajak khususnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

dan proses transaksinya melalui Bank yang telah bekerja sama dengan pemerintah.

Manfaat e-SAMSAT

Melalui situs resmi Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) provinsi Kalimantan Timur dalam ([HTTP://WWW.DISPENDA-KALTIMPROV.ORG](http://www.dispenda-kaltimprov.org)), yaitu :

1. Menghindari risiko pungutan liar atau pencalon bertemunya wajib pajak dengan petugas pajak
2. Mendekatkan layanan dan pilihan kepada wajib pajak, dengan prinsip kapan saja dan dimana saja serta acuan mudah dan cepat yaitu proses dapat dilakukan selama 24 jam online tanpa antrian, bisa melalui ATM terdekat.

Dari uraian diatas penulis simpulkan bahwa manfaat e-SAMSAT adalah untuk memudahkan pemerintah selaku penyelenggara negara dalam menjalankan kewajibannya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal ini pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Definisi Konsepsional

Berkenaan dengan penelitian ini, maka penulis merumuskan definisi konsepsional yang merupakan pembatasan terhadap penelitian yang dilakukan, yaitu e-SAMSAT merupakan suatu pelayanan pembaharuan dengan berbasis elektronik untuk pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang proses pembayarannya berbasis elektronik yang orientasinya pada efisien, pemenuhan, ketersediaan sistem dan privasi untuk penyelenggaraan pelayanan publik dengan bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Bersama Satuan Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) wilayah Samarinda.

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif, yaitu dengan mendeskripsikan serta menganalisis data yang telah diperoleh dan selanjutnya dijabarkan dalam bentuk penjelasan yang sebenarnya dengan kata lain penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan secara tepat dan akurat terhadap fenomena-fenomena yang ada di lapangan. Menurut Sugiyono (2017:9) mengatakan bahwa Penelitian Deskriptif Kualitatif adalah penelitian berlandaskan pada filsafat positivism atau enterpretif digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan observasi, wawancara, dokumentatif).

Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi Fokus Penelitian yaitu :

1. Pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) menggunakan e-SAMSAT, yakni :
 - a. Efisiensi

- b. Pemenuhan
 - c. Ketersediaan Sistem
 - d. Privasi
2. Faktor penghambat pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) menggunakan e-SAMSAT.

Sumber Data

Pemilihan *informan* dilakukan dengan cara *Purposive Sampling*, Sugiono (dalam Satori, dkk 2009:62) menyatakan bahwa *Purposive Sampling* adalah teknik penentuan sample sumber data dengan menentukan *informan* yang benar-benar mengerti atau mengetahui kejadian yang akan diteliti. Sumber data dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua yaitu :

1. Data Primer
Data primer disini berasal dari Key Informan yaitu KaSubbag Tata Usaha kantor Bersama Samsat wilayah Samarinda, serta informan yaitu pegawai Jasa Raharja, pegawai BanKaltimara, pegawai kantor pusat Indomaret, dan 4 orang masyarakat yang menggunakan e-SAMSAT.
2. Data Sekunder
Berupa arsip-arsip atau dokumen pada kantor Bersama Samsat wilayah Samarinda :
 - a. Dokumen atau arsip di kantor Bersama Samsat wilayah Samarinda,
 - b. Buku perpustakaan dan karya ilmiah sesuai dengan judul skripsi.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penulisan skripsi ini penulis menggunakan beberapa cara untuk mengumpulkan data-data yang diperlukan. Oleh karena itu, penulis menggunakan teknik pengumpulan data, yaitu :

1. Library Research, yaitu penelitian kepustakaan
2. Field Work Research, yaitu penelitian langsung ke lapangan yang meliputi Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi

Teknik Analisa Data

Analisis dalam penelitian merupakan bagian dalam proses penelitian yang sangat penting karena dengan analisis inilah data yang ada akan nampak manfaatnya terutama dalam memecahkan penelitian dan mencapai tujuan akhir penelitian. Menurut Miles and Huberman, Miles (2014), analisis data merupakan rangkaian yang terdiri dari tiga alur kegiatan yang terdiri dari kondensasi data, tampilan data, dan kesimpulan gambar / verifikasi.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berikut ini penulis akan sajikan hasil penelitian yang dapat dilihat dari efisiensi pelayanan e-SAMSAT, pemenuhan pelayanan e-SAMSAT, ketersediaan sistem pelayanan e-SAMSAT dan privasi pelayanan e-SAMSAT, serta faktor

penghambat dalam pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) menggunakan e-SAMSAT.

1. Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Menggunakan e-SAMSAT

a. Efisiensi

Pemanfaatan pelayanan e-SAMSAT dalam pelaksanaannya diperlukan Kemudahan dan kecepatan dalam penyelenggaraan pelayanan agar pelayanan dapat tercapai sesuai tujuan yang di inginkan. Sehingga efisiensi pelayanan e-SAMSAT menjadi sangat penting.

Terkait efisiensi, dapat diketahui bahwa pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Menggunakan e-SAMSAT sangat memberikan kemudahan kepada masyarakat yang ingin melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Masyarakat tidak perlu datang ke kantor Samsat untuk membayar pajak, masyarakat bisa membayar pajak ditempat layanan-layanan yang sudah bekerja tersedia untuk membayar pajak seperti bank, ATM dan Indomaret yang terdekat dengan rumah masyarakat. Adanya e-SAMSAT juga membuat masyarakat yang ingin membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang berdomisili diluar daerah tidak perlu lagi membayar pajak di daerahnya.

Pelayanan e-SAMSAT juga membuat masyarakat bisa lebih cepat untuk melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) . Masyarakat bisa bayar pajak melalui ATM yang sudah bekerja sama untuk pembayaran pajak, dan proses pelayanannya hanya butuh waktu 5 menit saja masyarakat sudah bisa membayar pajak PKB nya. Layanan e-SAMSAT juga membuat masyarakat tidak perlu lagi antri berjam-jam seperti layanan umum atau manual di kantor Samsat, mengingat layanan e-SAMSAT menyediakan akses untuk pembayaran pajak secara cepat dengan menggunakan ATM.

Adanya pelayanan e-SAMSAT membuat masyarakat menjadi senang karena masyarakat menjadi mudah dan cepat untuk melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Masyarakat yang biasanya antri untuk membayar pajak, tapi setelah adanya layanan e-SAMSAT masyarakat sudah tidak mengantri untuk pembayaran pajak PKB nya. Pelayanan e-SAMSAT memiliki prosedur yang sederhana tidak berbelit-belit dan layanan e-SAMSAT juga sangat cepat karena bisa membayar dimana dan kapan saja, tidak mesti bayar di kantor Samsat. Hanya saja masyarakat mengalami kendala karena tidak ada petunjuk pembayaran, jadi proses pembayarannya masih dibantu oleh pegawai Bank.

pelayanan e-SAMSAT, masyarakat merasa bahwa pelayanan e- SAMSAT sudah cukup maksimal dan lumayan cepat dibanding dengan pelayanan menggunakan loket umum. Masyarakat yang menggunakan loket umum, biasanya sering antri sampai 1 s/d 2 jam, tetapi sejak bayar melalui e-

SAMSAT lewat ATM masyarakat tidak lagi mengantri seperti menggunakan loket umum untuk melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Pelayanan e- SAMSAT juga membuat masyarakat sangat memudahkan untuk melakukan pembayaran pajak. Masyarakat yang rumahnya sangat jauh dari kantor Samsat, bisa dengan mudah melakukan pembayaran pajak melalui layanan yang tersedia seperti Bank, ATM dan Indomaret yang terdekat dengan rumah. Hanya saja masyarakat yang menggunakan e-SAMSAT di awal-awal melakukan pembayaran pajak melalui ATM masih mengalami kesulitan karena tidak ada brosur petunjuk pembayarannya.

Dari hasil wawancara dan pengamatan peneliti menunjukkan bahwa terkait efisiensi pelayanan e-SAMSAT dalam pelaksanaannya pelayanan e-SAMSAT sudah terlaksana dengan mudah dan cepat. Pelayanan e-SAMSAT membuat masyarakat yang melakukan pembayaran pajak menjadi mudah karena memiliki prosedur yang sederhana dan tidak berbelit-belit, pelayanan e-SAMSAT juga dapat dilakukan di setiap layanan-layanan yang sudah bekerja sama seperti Bank, ATM dan Indomaret. Pelayanan e-SAMSAT mampu memberikan kecepatan kepada masyarakat yang ingin membayar pajak karena bisa dilakukan dimana dan kapan saja, layanan e-SAMSAT juga membuat masyarakat tidak perlu antri datang ke kantor Samsat untuk membayar pajak, karena bisa membayar melalui layanan yang tersedia di daerah sekitar tempat tinggal. Walaupun dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala maupun hambatan seperti tidak adanya brosur atau informasi petunjuk untuk melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

b. Pemenuhan

Berdasarkan dari wawancara dan observasi yang peneliti lakukan dapat di ketahui bahwa pelayanan e- SAMSAT telah menyediakan layanan kepada masyarakat yang bisa di jangkau dengan menyesuaikan kebutuhan masyarakat. Pelayanan e-SAMSAT memberikan layanan kepada masyarakat untuk membayar pajak seperti Bank, ATM dan Indomaret untuk memberikan kemudahan dan kecepatan kepada masyarakat yang mau membayar pajak sehingga masyarakat bisa pihak penyelenggara selalu berupaya untuk menyediakan layanan e-SAMSAT yang bisa menjadi pembayar pajak yang aktif dan bisa meningkatkan kepatuhannya untuk membayar pajak PKB. Dan adanya pelayanan e-SAMSAT juga bisa mampu mengatasi kendala- kendala pada layanan umum, sehingga masyarakat jadi tidak lagi mengantri untuk bayar pajak. Akurasi Pelayanan e-SAMSAT juga sudah terlaksana dengan baik, mengingat layanan e-SAMSAT mampu mendayagunakan teknologi informasi dalam proses pelayanannya, sehingga bisa berjalan secara optimal.

pelaksanaan pelayanan e-SAMSAT membuat masyarakat untuk membayar pajak menjadi lebih baik, karena e-SAMSAT bisa mengatasi hambatan atau kendala pada layanan manual dan prosesnya lebih mudah dan cepat serta bisa dimengerti. Akurasi layanan e-SAMSAT juga sudah cukup

baik, yang mana pelayanan e-SAMSAT bisa menyesuaikan tuntutan zaman dengan menggunakan teknologi.

Terkait pemenuhan kebutuhan pelayanan e-SAMSAT dapat disimpulkan bahwa pelayanan e-SAMSAT telah menyediakan layanan kepada masyarakat yang bisa di jangkau dengan menyesuaikan kebutuhan masyarakat. Pelayanan e-SAMSAT memberikan layanan kepada masyarakat untuk membayar pajak seperti Bank, ATM dan Indomaret untuk memberikan kemudahan dan kecepatan kepada masyarakat yang mau membayar pajak sehingga masyarakat bisa menjadi pembayar pajak yang aktif dan bisa meningkatkan kepatuhannya untuk membayar pajak PKB. Pelayanan e-SAMSAT juga bisa mampu mengatasi kendala-kendala pada layanan umum, sehingga masyarakat jadi tidak lagi mengantri untuk bayar pajak. Akurasi Pelayanan e-SAMSAT juga sudah terlaksana dengan baik, mengingat layanan e-SAMSAT mampu mendayagunakan teknologi informasi dalam proses pelayanannya, sehingga bisa berjalan secara optimal.

c. Ketersediaan Sistem

Dari hasil wawancara diketahui bahwa terkait ketersediaan sistem pelayanan e-SAMSAT sarana dan prasarana sudah menyediakan layanan pembayaran pajak yang mudah di akses atau dijangkau oleh masyarakat untuk membayar pajak PKB tahunananya. Dengan sarana yang telah bekerja sama dalam pembayaran e- SAMSAT, itu bertujuan agar pelayanan menjadi jempit bola terhadap kebutuhan masyarakat untuk membayar pajak. Pada sarana dan prasana pelayanan e- SAMSAT juga terkadang masing mengalami kendala pada bagian teknis seperti jaringan akses layanan e-SAMSAT, terkadang mengalami gangguan atau eror sehingga membuat masyarakat menjadi kesulitan untuk membayar pajak lewat e- SAMSAT.

pelayanan e-SAMSAT hingga saat ini belum tersedia untuk semua akses perpajakan, pelayanan e- SAMSAT masih tersedia hanya untuk pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang satu tahun. Untuk PKB yang lima tahun masih belum tersedia karena untuk pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang lima tahunan, itu proses pembayarannya membutuhkan alur yang panjang. Masyarakat harus cek fisik untuk melampirkan BPKB dan STNK sebagai syarat pembayaran pajak.

Ketersediaan layanan e-SAMSAT bertujuan agar pelayanan pembayaran pajak dapat menjemput bola terhadap masyarakat yang ingin melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Hanya saja dalam pelaksanaan pelayanan e-SAMSAT masih terdapat kendala maupun hambatan seperti jaringan sistem layanan e-SAMSAT terkadang mengalami gangguan sehingga menyulitkan masyarakat untuk melakukan pembayaran pajak.

d. Privasi

dapat di ketahui bahwa pelayanan e- SAMSAT memberikan keamanan dan kenyamanan kepada masyarakat yang melakukan pembayaran Pajak

Kendaraan Bermotor (PKB). Masyarakat tidak perlu untuk membawa uang tunai, masyarakat bisa membayar melalui ATM, cukup dengan membawa STNK. Adanya e-SAMSAT membuat hal-hal pencurian uang di jalan bisa teratasi. Pelaksanaan pelayanan e-SAMSAT belum pernah ada keluhan dari masyarakat terkait kendala maupun hambatan mengenai keamanan dalam pelayanan e-SAMSAT, hingga saat ini pelayanan e-SAMSAT masih berjalan kondusif dan baik. Pihak penyelenggara pelayanan e-SAMSAT seperti kepolisian, BAPENDA, Jasa Raharja dan Bank juga bertanggung jawab untuk menjamin keamanan pada pelayanan e-SAMSAT.

Mengingat pelayanan e-SAMSAT menggunakan teknologi yang mana masyarakat bisa menggunakan ATM, jadi masyarakat tidak perlu membawa uang tunai untuk bayar pajak. Pelayanan e-SAMSAT melalui bank juga dijamin aman, karena memang layanan melalui Bank sudah terjamin kualitasnya.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa terkait privasi pelayanan e-SAMSAT bahwa pelayanan e-SAMSAT sudah memberikan keamanan dan kenyamanan kepada masyarakat yang melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Masyarakat tidak perlu membawa uang tunai, masyarakat bisa membayar melalui ATM, cukup dengan membawa STNK, adanya e-SAMSAT membuat hal-hal pencurian uang di jalan bisa teratasi.

2. Faktor Penghambat Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Menggunakan e-SAMSAT

Faktor Penghambat :

1. Ketersediaan sistem pada sarana dan prasarana layanan dari segi jaringan sistem yang telah bekerja sama pada layanan e-SAMSAT masih sering mengalami atau terjadi gangguan. Layanan jaringan sistem yang gangguan yang bekerja sama untuk pembayaran e-SAMSAT seperti ATM dan Indomaret, sehingga masyarakat yang melakukan pembayaran melalui e-SAMSAT jadi kesulitan.
2. Kurang atau minimnya sosialisasi dari pihak penyelenggara terkait program pelayanan e-SAMSAT sehingga membuat masyarakat tidak tahu dengan adanya program pelayanan e-SAMSAT.

Kesimpulan

1. Pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) menggunakan e-SAMSAT di kantor Bersama Samsat wilayah Samarinda
 - a. Dari segi efisiensi pelayanan e-SAMSAT membuat masyarakat menjadi mudah membayar pajak, karena memiliki prosedur yang sederhana dan tidak berbelit-belit. Pelayanan e-SAMSAT juga mampu memberikan kecepatan kepada masyarakat yang melakukan pembayaran pajak, karena bisa dilakukan dimana dan kapan saja dengan menggunakan bank, ATM dan Indomaret.

- b. Dari segi pemenuhan kebutuhan, pelayanan e-SAMSAT telah menyediakan layanan kepada masyarakat yang bisa dijangkau dengan menyesuaikan kebutuhan masyarakat. Pelayanan e-SAMSAT mampu mengatasi kendala-kendala pada layanan umum sehingga masyarakat tidak lagi mengantri untuk melakukan pembayaran pajak.
 - c. Dari segi ketersediaan sistem, pelayanan e-SAMSAT memiliki sarana dan prasarana sudah terlaksana dengan baik, masyarakat bisa menggunakan Bank, ATM maupun Indomaret yang mana sarana dan prasarana yang telah disediakan mampu menyesuaikan kebutuhan masyarakat sehingga bisa dijangkau oleh masyarakat.
 - d. Dari segi privasi, pelayanan e-SAMSAT sudah memberikan keamanan dan kenyamanan kepada masyarakat yang melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Masyarakat tidak perlu membawa uang tunai, masyarakat bisa membayar melalui ATM yang sudah bekerja sama sehingga lebih terjaga keamanannya. Pihak penyelenggara e-SAMSAT, seperti kepolisian, BAPENDA, Jasa Raharja dan Bank bertanggung jawab untuk menjamin keamanan pada pelayanan e-SAMSAT.
2. Faktor Penghambat Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) menggunakan e-SAMSAT di Kantor Bersama Samsat wilayah Samarinda yaitu sarana dan prasarana dari segi jaringan layanan e-SAMSAT yang masih sering mengalami gangguan, dan kurangnya sosialisasi dari pihak penyelenggara terkait adanya program pelayanan e-SAMSAT.

Saran

1. Perlu adanya aplikasi e-SAMSAT yang disediakan oleh penyelenggara dalam hal ini pemerintah agar pelaksanaan pelayanan e-SAMSAT bisa berjalan secara lebih baik. Mengingat layanan e-SAMSAT yang sudah terlaksana masih tidak sepenuhnya berjalan dengan secara online karena masyarakat atau pengguna yang melakukan pembayaran pajak menggunakan e-SAMSAT masih harus kembali ke kantor samsat untuk memberikan bukti struk pembayaran pajak melalui e-SAMSAT.
2. Perlu peningkatan adanya sosialisasi terkait program pelayanan e-SAMSAT kepada semua lapisan masyarakat dengan melalui media-media yang bisa digunakan. Pemerintah selaku penyelenggara harus menyediakan banner di setiap kantor pelayanan pajak dan membuat pamflet, pemerintah memanfaatkan media komunikasi dan sosial untuk melakukan sosialisasi terkait pelayanan e-SAMSAT sehingga masyarakat bisa mengetahui adanya program pelayanan e-SAMSAT.

Daftar Pustaka

- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Ibrahim. 2015. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : CV. Alfabeta.

- Sugiyono. 2015. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Sinambela, Poltak Lijan, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Pasolong Harbani. 2014. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Zain, Mohammad. 2003. *Manajemen Perpajakan*. Jakarta : Salemba Empat.
- Mardiasmo. 2006. *Perpajakan (edisi revisi)*. Yogyakarta : CV. Andi Offset.
- Siahaan, Marihot.P. 2010. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Electronical Government, Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Indrajit, Richardus Eko. 2006. *Electronic Government*. Yogyakarta : Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Wibawa, Samodera. 2005. *Reformasi Administrasi*. Yogyakarta : Gava Media.
- Ismawan, Indra. 2001. *Memahami Reformasi Perpajakan 2000*. Jakarta : PT ELEX MEDIA KOMPUTINDO KELOMPOK GRAMEDIA.
- Sampara, Lukman. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIE LAN Press.
- Serdamayanti, 2009. *Good Governance, Pemerintahan Yang Baik*, Bandung :Refika Aditama

Dokumen-dokumen :

- Instruksi Presiden No.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah

Sumber Jurnal :

- Arifah 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.

Sumber Internet :

- ([HTTP://WWW.DISPENDA-KALTIMPROV.ORG](http://www.dispenda-kaltimprov.org), di akses 20 Desember 2016)