

Pelayanan E-Samsat Di Kantor UPTD Samsat Manado

Jurnal Administrativus Vol 2 No 4, E-ISSN 3026-3018

© Tahun IAN FISH UNIMA. All right reserved ISSN

Miranda Angelica Paat^{1*}, Itje Pangkey², Abdul R Dilapanga³

^{1,2,3}Prodi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Manado Tondano

¹mirandapaat0@gmail.com; ²pangkeyitje61@gmail.com; ³abduhmandilapanga@unima.ac.id

INFO ARTIKEL

Keywords: Service, E-Samsat

Accepted: 5 Oktober 2024

Revised : 10 Oktober 2024

Published: 31 Oktober 2024

ABSTRACT

The main purpose of this research is to describe and illustrate how the E-Samsat Sulut service at the Manado city UPTD office. The research method used in this research is descriptive qualitative research method. Data collection methods in this study, namely observation, interviews and documentation with data analysis techniques that include data reduction, data presentation and conclusions. Based on the results of research found in the field, it shows that the e-samsat application itself is still not well maintained because there are still problems related to the implementation of this online-samsat-based application. Factors that become obstacles in the TimSalut e-samsat application service are frequent system connectivity disruptions such as server disruptions from applications that cause disruption of online-based e-samsat services. Likewise, the lack of public knowledge about the TimSalut e-samsat application and how to use it. Many people also prefer to continue paying their vehicle taxes directly to the Samsat office (manually) rather than paying online. However, this e-samsat application has started to run well judging from the innovations made from the application updates that have been made, it just needs some system improvements so that services can run better.

INTISARI

Kata Kunci:

Pelayanan, E-Samsat

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menggambarkan bagaimana pelayanan E-Samsat Sulut di kantor UPTD Kota Manado. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini, yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi dengan teknik analisis data yang meliputi reduksi data, penyajian data dan kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian yang ditemukan di lapangan menunjukkan bahwa aplikasi e-samsat sendiri masih belum berjalan dengan baik karena masih terdapat permasalahan terkait penerapan aplikasi berbasis samsat online ini. Faktor-faktor yang menjadi kendala dalam layanan aplikasi e-samsat TimSalut adalah seringnya terjadi gangguan konektivitas

sistem seperti gangguan server dari aplikasi yang menyebabkan terganggunya layanan e-samsat berbasis online. Begitu juga dengan minimnya pengetahuan masyarakat mengenai aplikasi e-samsat TimSalut dan cara penggunaannya. Banyak juga masyarakat yang lebih memilih untuk tetap membayar pajak kendaraannya secara langsung ke kantor samsat (secara manual) daripada membayar secara online. Namun, aplikasi e-samsat ini sudah mulai berjalan dengan baik dilihat dari inovasi-inovasi yang dilakukan dari update aplikasi yang telah dilakukan, hanya saja perlu beberapa perbaikan sistem agar pelayanan dapat berjalan lebih baik.

I. PENDAHULUAN

Masyarakat merupakan salah satu komponen yang ada dalam suatu Negara, karena keadaan suatu negara dikatakan sebagai Negara apabila terdapat warga negara di dalamnya. Oleh karena itu suatu Negara dapat dikatakan maju yaitu apabila suatu negara dapat memperlakukan masyarakatnya adil dan makmur, terlebih khusus salah satunya dalam hal pelayanan publik [1].

Masyarakat membutuhkan pelayanan. Masyarakat membutuhkan pelayanan publik yang berkualitas, namun kebutuhan tersebut seringkali tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan yang terjadi selama ini ditandai dengan pelayanan yang berbelit-belit, lambat, dan melelahkan. Hal ini yang harus diperbaiki dari pelayanan publik di Indonesia [2].

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan [3]. Namun, Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa. Pelayanan publik masih diwarnai oleh pelayanan yang sulit untuk diakses, prosedur yang berbelit-belit ketika harus mengurus suatu perijinan tertentu, biaya yang tidak jelas, terjadinya praktik pungutan liar (pungli) dan masih banyaknya calo, merupakan indikator rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia.

Dalam upaya memberikan pelayanan publik yang maksimal, setiap organisasi publik perlu memiliki paradigma dalam mekanisme pelayanan yaitu, pelayanan yang efisien, efektif, dan menempatkan masyarakat sebagai pengguna jasa yang harus dilayani sebaik-baiknya [4].

Pelayanan Publik sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan [5]. Sektor penerimaan negara terbesar adalah berasal dari pajak, salah satunya yaitu pajak kendaraan bermotor. Instansi pemerintah yang melayani kepentingan masyarakat dalam hal pajak adalah Kantor Bersama Samsat. Instansi tersebut menyelenggarakan pelayanan publik dalam hal pembayaran pajak kendaraan bermotor. Sebelumnya masyarakat harus datang ke beberapa instansi pemerintah untuk memenuhi beberapa kebutuhan administratif.

Untuk itu e-government diterapkan untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dengan cara memindahkan proses manual menjadi proses berbasis internet. Demikian pula yang diterapkan di kantor Samsat dan kantor Bapenda dimana kedua instansi tersebut membuat terobosan dalam bentuk e-samsat.

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015, Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap yang

selanjutnya disebut samsat adalah serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam Kantor Bersama Samsat [6].

Pertumbuhan penggunaan kendaraan bermotor di Sulawesi Utara khususnya di Kota Manado. Kota Manado merupakan salah satu kota yang ada di provinsi Sulawesi Utara yang memiliki jumlah kendaraan bermotor yang paling tinggi di Sulut. pada tahun 2021 jumlah kendaraan di Kota Manado I mencapai 505.944 unit dari 453.182 penduduk. (Badan Pusat Statistik Sulut) Jumlah ini berarti dari setidaknya satu orang penduduk Kota Manado mempunyai 1 kendaraan dan adapun yang lebih dari satu. Maka, untuk mempermudah proses pemerintahan di instansi pemerintah khususnya seperti yang di terapkan di Samsat Manado maka dibuatlah aplikasi berbasis internet yaitu E-Samsat untuk mempermudah pelayanan bagi masyarakat yang akan melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Program e-samsat memiliki hubungan dengan kepuasan kualitas pelayanan karena jika wajib pajak diberikan fasilitas yang baik maka wajib pajak akan merasa puas [7]. Dewi (2018) dalam (Saragih, dkk, 2019:84) mengkaji faktor-faktor yang menyebabkan wajib pajak mengadopsi e-Samsat karena keikutsertaan di era digitalisasi, kemudahan mendapatkan informasi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, efisiensi biaya, waktu dan tempat, serta menghindari keterlambatan pembayaran, sedangkan faktor yang menyebabkan Wajib Pajak menolak mengadopsi e-Samsat adalah keterbatasan pengetahuan, kompleksitas arus pembayaran, kemudahan inovasi sebelum e-commerce Samsat, sosialisasi yang kurang, fasilitas perbankan yang terbatas, dan fasilitas internet yang terbatas.

E-samsat menjadi sebuah upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan ke pemerintahan yang berbasis elektronik. Namun dalam penerapannya masih banyak terjadi kendala yang sering kali menyebabkan keluhan dari masyarakat dimana sering kali muncul masalah seperti kode bayar tidak keluar dan menyebabkan masyarakat harus datang ke kantor samsat untuk meminta kode bayar. Di kantor samsat juga ketika tidak keluar kode bayar maka pegawai juga harus menghubungi kantor pusat Bapenda untuk meminta kode bayar. Namun itu pun memakan waktu kurang lebih 15 menit baru kode bayar akan keluar.

Jelas sekali itu sangat tidak efektif dan memakan waktu yang membuat wajib pajak di loket informasi kantor samsat menumpuk karena kebanyakan dari mereka menunggu mendapatkan kode bayar untuk keperluan pembayaran pajak kendaraan mereka di bank. Masyarakat yang mengantri di depan loket informasi per hari beragam, dari 50an orang sampai 111-an atau dalam seminggu boleh capai 200-300 an tergantung situasi harian. Masyarakat atau wajib pajak bisa capai ratusan apabila situasi sedang padat dan mendesak. Masyarakat juga mengeluhkan kadang mereka sudah melakukan pembayaran pajak dan perpanjangan STNK namun ketika di cek di aplikasinya ternyata datanya belum terganti dan masih pada data awal. Masyarakat juga menginginkan aplikasi e-samsat tersebut dapat menunjukkan informasi pemilik dari kendaraan tersebut karena pada saat ini aplikasi e-samsat tersebut hanya bisa mengeluarkan data dari kendaraannya saja dan tidak beserta data pemiliknya untuk itu berdasarkan ulasan dari aplikasi yang saya baca banyak masyarakat yang mengeluhkan mengenai kode bayar yang tidak keluar, data pembayaran pajak yang belum terganti padahal sudah membayar pajak dan sudah melakukan pembayaran STNK dan yang terakhir adalah ketika aplikasi di akses dari cari data kendaraannya dengan memasukkan nomor polisi namun tidak disertai dengan data dari pemilik tersebut.

Berdasarkan penjelasan yang sudah diuraikan diatas, maka penulis terdorong untuk melakukan penelitian dengan judul : “PELAYANAN E-SAMSAT PADA KANTOR UPTD SAMSAT MANADO”.

Dalam penelitian ini, peneliti fokus pada permasalahan pelayanan E-samsat di kantor UPTD Samsat. Agar dapat mengetahui pelayanan e-samsat yang diterapkan di lapangan. Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, ada masalah di identifikasikan, yaitu bagaimana pelayanan E-samsat Sulut di Kantor UPTD Kota Manado. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menggambarkan bagaimana pelayanan E-Samsat Sulut di Kantor UPTD kota Manado.

II. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah menggunakan metode penelitian kualitatif. Penulis menggunakan pendekatan kualitatif karena permasalahan yang dihadapi berhubungan dengan manusia yang dimana secara fundamental bergantung pada pengamatan yang berfungsi untuk memahami fenomena yang muncul.

Lokasi yang dipilih penulis untuk penelitian adalah di kantor UPTD Samsat Manado. Dalam membahas rumusan masalah penelitian ini, penulis fokus hanya pada Pelayanan E-Samsat di Kantor UPTD Samsat Kota Manado. Dalam fokus penelitian ini mempunyai 6 deskripsi fokus, yaitu: (1) Sarana prasarana, (2) Jaringan, (3) Sumber Daya Manusia, (4) Kesiapan Masyarakat, (5) Hambatan/Kendala, dan (6) Berbasis Online E-Samsat.

Instrumen penelitian adalah peneliti sendiri. sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam Penelitian ini berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik Analisis data dalam penelitian yaitu: (1) Reduksi Data (Data Reduction), (2)Penyajian Data (Data Display), (3) Verifikasi Data (Verification and Conclusion Drawing. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data yang digunakan adalah triangulasi. Teknik triangulasi yang digunakan peneliti dalam penelitian ini terbagi dua, yaitu berupa triangulasi teknik dan triangulasi sumber.

III. HASIL PENELITIAN

Berdasarkan hasil penelitian yang ditemukan di lapangan menunjukkan bahwa:

1. Sarana Prasarana

Sarana prasarana dalam menunjang pelayanan e-samsat di UPTD Samsat Manado belumlah maksimal dimana masih ada beberapa sarana dan prasarana yang harus ditingkatkan dan diperbaharui seperti masih dibutuhkannya teknologi yang lebih terbaru guna mendukung kelancaran dan kecepatan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

2. Jaringan

Mengingat begitu pentingnya peranan jaringan dalam pelayanan berbasis online e-samsat dalam upaya memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat dan dalam peningkatan pendapatan daerah. Namun, jaringan untuk fitur aplikasi online E-samsat masih sering terganggu seperti jaringan cepat (networkspeed) sering error dan bermasalah karena faktor non teknis seperti cuaca dan ada juga faktor lain yang bersifat teknis seperti padamnya listrik di wilayah tersebut dan samsat genset yang sudah tidak berfungsi dengan baik.

3. Sumber Daya Alam

Mengenai sumber daya manusia dimana pelaksanaan pelayanan e-samsat di UPTD Samsat Manado belumlah maksimal dimana masih kurangnya sumber daya manusia sebagai operator yang bertanggung jawab penuh dalam mengoperasikan dan menjalankan aplikasi E-Samsat TimSalutiniserta masih kurangnya sumber daya manusia yang unggul dan terampil dalam pengoperasian aplikasi e-samsat di Kota

Manado guna menunjang pelaksanaan e-government di lingkungan pemerintahan khususnya di lingkungan pelayanan Pembayaran Pajak UPTD Samsat Manado.

36

4. Kesiapan Masyarakat

Mengenai kesiapan masyarakat dimana dalam pelaksanaan pelayanan E-samsat di Samsat Manado belumlah maksimal karena jika dilihat dari respon masyarakat mengenai pelayanan aplikasi e-samsat TimSalut ini masih banyak keluhan-keluhan dari masyarakat yang mereka sampaikan baik saat wawancara dengan peneliti maupun yang mereka sampaikan baik saat wawancara dengan peneliti maupun yang mereka tuliskan sendiri dalam ulasan-ulasan sosial media dan ulasan di aplikasi playstore. Dimana banyak dari mereka yang mengeluhkan aplikasi e-samsat yang sering error ketika diakses dan digunakan oleh masyarakat. Begitu pula dengan data yang tidak ditemukan ketika masyarakat mengakses aplikasi untuk mendapatkan kode bayar, kode bayar tidak muncul, maupun keluhan dari masyarakat mengenai harus mendaftar online dulu untuk mendapatkan kode bayar.

5. Hambatan/Kendala

Mengenai hambatan dan kendala dimana dalam pelaksanaan pelayanan e-samsat di UPTD Samsat Manado masih banyak ditemukannya hambatan dan kendala yang mengganggu pelayanan berbasis e-samsat ini. Seperti terjadinya ketidak konektivitas sistem seperti gangguan server dari aplikasinya karena terkendala jaringan akibat listrik padam, genset kurang berfungsi, dll. Selain itu kendala lain yang menghambat adalah dari faktor aplikasinya sendiri yang sering eror ketika diakses dan digunakan oleh masyarakat sebagai wajib pajak. Faktor lain juga yang menjadi kendala adalah Minimnya pengetahuan masyarakat terkait dengan aplikasi e-samsat ini serta minimnya juga pengetahuan masyarakat mengenai tahapan-tahapan yang harus diikuti dalam penggunaan aplikasi E-Samsat sehingga menyebabkan masyarakat sering mengeluhkan bahwa aplikasi e-samsat ini cenderung ribet karena tahapan-tahapan yang harus dilalui.

6. Berbasis Online E-Samsat

Pada indikator keenam mengenai Berbasis Online E-Samsat dimana dalam pelaksanaan pelayanan E-samsat di Samsat Manado belumlah maksimal karena dimana sistem dalam aplikasi E-Samsat belum sepenuhnya termaintance dengan baik karena masih sering terjadi eror ketika masyarakat menggunakan aplikasi E-Samsat TimSalut ini dan juga aplikasi e-samsat TimSalut ini juga tidak langsung terkoneksi dengan history pembayaran yang ada di Samsat. Ini artinya e-samsat masih membutuhkan pembaharuan dan perbaikan guna mendukung kelancaran pelayanan kepada publik yang berbasis online E-Samsat ini.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang ditemukan di lapangan menunjukkan bahwa aplikasi e-samsat sendiri masih belum termaintance dengan baik karena masih ditemukannya masalah terkait penerapan aplikasi berbasis online e-samsat ini. Faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam pelayanan Aplikasi e-samsat TimSalut ini yaitu sering terjadinya ketidak konektivitas sistem seperti gangguan server dari aplikasinya yang menyebabkan terganggunya pelayanan berbasis online e-samsat. Begitu pula minimnya pengetahuan masyarakat mengenai aplikasi e-samsat TimSalut ini dan cara penggunaannya. Banyak juga masyarakat yang lebih memilih untuk tetap membayar pajak kendaraannya secara langsung di kantor Samsat (secara manual) daripada membayar melalui online. Namun, aplikasi e-samsat ini sudah mulai berjalan dengan baik dilihat dari inovasi yang dibuat dari pembaharuan aplikasi yang telah dilakukan, hanya saja memerlukan adanya beberapa peningkatan sistem agar pelayanan dapat berjalan dengan lancar.

REFERENSI

- [1] R. M. Paera, R. Ilato, and Z. Abdussamad, "PELAYANAN PUBLIK PROGRAM E-SAMSAT DI KANTOR SAMSAT KOTA GORONTALO," *J. Adm. Public Serv.*, vol. 2, no. April, 2022, [Online]. Available: <http://ejurnal.ung.ac.id/index.php/jjaps/index>
- [2] K. Kambey, I. Pangkey, and A. Dilapanga, "Implementasi Kebijakan Bantuan Sosial Tunai kepada

Masyarakat Terdampak COVID-19 di Kelurahan Sumalangka Kecamatan Tondano Utara,” vol. 4, no. 1, pp. 12–18, 2022.

37

- [3] F. M. Glory Mintje, Sisca Kairupan, “Profesionalitas Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa,” vol. 4, no. 1, pp. 29–33, 2022.
- [4] Novia Tumilantouw, M. Mandagi, and W. Bogar, “Optimalisasi Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Suluun Tareran Kabupaten Minahasa Selatan Optimization,” *J. Mirai Manag.*, vol. 4, no. 2, pp. 122–136, 2019.
- [5] M. Rantung, M. Kaseger, and U. N. Manado, “DIMENSI TANGIBLE DALAM PELAYANAN DI PUSKESMAS,” vol. VIII, no. 01, pp. 83–94, 2023.
- [6] Presiden Republik Indonesia, “Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor,” no. 1, pp. 1–27, 2015.
- [7] D. K. Wardani, “Pengaruh Program E-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Samsat Daerah Istimewa Yogyakarta),” *Akmenika J. Akunt. dan Manaj.*, vol. 15, no. 2, 2020, doi: 10.31316/akmenika.v15i2.999.
- [1] Evi Suwarni S.AB. M.AB. Drs. Tri Wahyu Widodo M.AB. Farika Nikmah S.AB. M.AB., “Manajemen Kearsipan,” In *Cerdas Ulet Kreatif*, 2024, Pp. 1–120.
- [2] Astuti Retno Sunu, “Collaborative Governance Dalam Perspektif Administrasi Publik,” In *Program Studi Doktor Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Press*, 2020, Pp. 1–89.
- [3] Dr. Mukhtar Hadi M.Si., *Administrasi Dan Manajemen Pendidikan*. 2023.
- [4] A. E. Prasetyawati, “Pengembangan Sistem Dan Pelayanan Kearsipan Menuju Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik Di Pemerintah Kabupaten Sleman,” *J. Indones. Rural Reg. Gov.*, Vol. 7, No. 1, Pp. 49–57, 2023, Doi: 10.47431/Jirreg.V7i1.315.
- [5] Safira Dira, “Pengelolaan Kearsipan Dalam Layanan Mutu Administrasi Di Balai Diklat Keagamaan Aceh,” 2023.
- [6] Novita Hardiyanti Sudarsono, “Manajemen Penyimpanan Arsip Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Gayungan Kota Surabaya Novita,” *J. Ilmu Ulmia*, Vol. 6, No. 1, Pp. 51–66, 2017, [Online]
- [7] Mulyadi Mulyadi, “Efektivitas Sistem Kearsipan Dinamis (SIKD) Sebagai Sarana Temu Kembali Arsip Di Dinas Arsip, Perpustakaan Dan Dokumentasi (ARPUSDOK) Kota Palembang,” *Informasi, J. Ilmu Perpust. Dan*, Vol. Vol-3, No. 1, 2018.
- [8] G. Tumbel And F. Mamonto, “Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Manajemen Akademik Di Universitas Negeri Manado,” *YUME J. Manag.*, Vol. 4, No. 2, Pp. 318–339, 2021, Doi: 10.37531/Yume.Vxix.234.
- [9] Jetty E. H. Mokot Goinpeace H. Tumbel Nanda A. Onibala, “Archives Management System In The General Subdivision Of The Regional Education Office Of North Sulawesi Province,” *Tech. Soc. Sci. J.*, Vol. 49, Pp. 379–397, 2023.
- [10] U. Rafika, “Konsep Dasar Penelitian Kualitatif Dalam Penelitian Pendidikan,” *J. Al-Fathona*, Vol. 1, No. 5, 2022.
- [11] M. Mulyadi, “Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Serta Pemikiran Dasar Menggabungkannya,” *J. Stud. Komun. Dan Media*, Vol. 15, No. 1, P. 128, 2013, Doi: 10.31445/Jskm.2011.150106.
- [12] M. S. Dr. H. Zuchri Abdussamad, S.I.K., *Metode Penelitian Kualitatif*. 2021.
- [13] Umrati Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif*. 2020.
- [14] M. Mandagi And J. Mantiri, “Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja PNS Di Kantor Bupati Minahasa,” *J. Adm. J. Kaji. Kebijak. Dan Ilmu Adm. Negara*, Vol. 3, No. 1, Pp. 53–63, 2021, Doi: 10.53682/Administro.V3i1.2056.

- [15] K. Kartono, "Pemimpin dan kepemimpinan." repository.pelitabangsa.ac.id, 2018, [Online]. Available: <http://repository.pelitabangsa.ac.id/xmlui/handle/123456789/1579>.