

Sistem E-Samsat Pada Dispenda Samsat Kota Serang

Oleh:

Dian Wahyu Danial

Program Studi Ilmu Administrasi Publik STISIP Banten Raya

E-mail: danial.dian@yahoo.com

Abstrak

Penelitian ini membahas tentang pelaksanaan *e-samsat* di kota Serang, dengan menganalisis pelaksanaan yang sedang berjalan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini kualitatif deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pembahasan ini menyimpulkan tentang belum efektifnya pelaksanaan *e-samsat* di kota Serang, disebabkan persoalan-persoalan teknis, seperti ketidaktahuan *e-samsat*, tidak memiliki ATM dan sosialisasi yang belum menyeluruh.

Kata Kunci : Analisis E-Samsat Kota Serang

A. Pendahuluan

Perkembangan dunia teknologi dewasa ini bisa dibilang sangat pesat, hampir semua pekerjaan mulai dari organisasi kecil sampai organisasi dengan skala multinasional, hampir keseluruhan proses bisnisnya melibatkan teknologi, meningkatkan efisiensi proses dan hasil dapat tercapai secara efektif.

Sekarang ini Instansi pemerintahan pun menyambut baik perkembangan teknologi yang ada, dengan mengadakan beberapa inovasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Seperti penerapan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT), yang merupakan sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero). Dalam pelayanan untuk menertibkan STNK dan Tanda Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan lalu Lintas jalan (SWDKLLJ), dan dilaksanakan pada satu kantor yang dinamakan kantor bersama SAMSAT. Adapun penyatuan ini, untuk mempermudah pengurusan pajak kendaraan bermotor, dengan demikian diharapkan dapat meningkatkan Pendapatan Negara dan Daerah.

Keberadaan kantor SAMSAT di kota Serang saat ini merupakan salah satu bukti tanggung jawab pemerintah dalam meningkatkan dan mengembangkan pelayanan publik. Masyarakat dengan mudah melakukan pembayaran pajak kendaraan melalui

satu pintu dan satu atap, sehingga dipandang cukup efektif dan efisien dalam penggunaan waktunya. Namun demikian, secara teknis masih terdapat masalah yang dihadapi oleh pemerintah melalui kantor SAMSAT dalam meningkatkan minat dan kemauan masyarakat yang menganggap bahwa jarak yang cukup jauh antara tempat tinggal dengan kantor SAMSAT, antrian yang panjang memicu munculnya faktor kemalasan. Oleh karenanya penelitian ini akan menganalisis bagaimana keefektifan pelaksanaan sistem *e-samsat* di Dispenda (SAMSAT) Kota Serang.

B. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini, kualitatif deskriptif, yaitu suatu metode penelitian dengan mengamati secara langsung pada objek penelitian untuk memperoleh data yang sebenarnya terjadi pada saat penelitian berlangsung kemudian dianalisa dan disusun secara sistematis. Sedangkan untuk mempertajam penulis mendeskripsikan satu kejadian atau peristiwa yang dipelajari selama penulis melakukan penelitian.

Pendekatan yang dilakukan adalah kualitatif, dengan ciri-ciri pendekatan seperti dikemukakan oleh Gorman & Clayton (dalam Santana, 2007), riset kualitatif memproses pencarian gambaran data dari konteks kejadiannya langsung, sebagai upaya melukiskan peristiwa seperti kenyataannya, yang berarti membuat berbagai kejadiannya seperti merekat, dan melibatkan perspektif (peneliti) yang partisipatif dalam berbagai kejadian, serta menggunakan penginduksian dalam menjelaskan gambaran fenomena yang diamatinya.

C. Kebijakan Publik

Kebijakan publik adalah menyangkut pilihan yang harus dilakukan atau tidak dilakukan oleh pemerintah. Menurut *Carl Friedrich*, kebijakan pemerintah adalah suatu usulan tindakan oleh seseorang, keluarga atau pemerintah pada suatu lingkungan politik tertentu, mengenai hambatan dan peluang yang dapat diatasi, dimanfaatkan oleh suatu kebijakan, dalam mencapai suatu tujuan atau merealisasikan suatu maksud. (Inu Kencana, 2010). Sementara *Van Meter* dan *Van Horn* membatasi kebijakan sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan individu-individu (kelompok-kelompok) pemerintah maupun swasta yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan-keputusan sebelumnya. (Asrul Nurdin, 2013).

Hogwood dan Peters menungkapkan bahwa proses linear pada sebuah kebijakan yaitu *policy innovation - policy succession - policy maintenance - policy termination*. *Policy innovation* adalah saat dimana pemerintah berusaha memasukan sebuah problem baru yang diambil dari hiruk-piruk kepentingan yang ada di masyarakat untuk kemudian dikonstruksi menjadi sebuah kebijakan yang relevan dengan konteks tersebut. *Policy succession* akan terbentuk setelah aspirasi itu didengar oleh pemerintah dan pemerintah akan mengganti kebijakan yang ada dengan kebijakan baru yang lebih baik. (Asrul Nurdin, 2013)

Kebijakan *e-samsat* merupakan interaksi dari beberapa organisasi yang sudah memiliki kebijakan operasional berdasarkan fungsi masing-masing yang saling berinteraksi untuk tujuan yang sama, sangat menentukan keberhasilan kebijakan tersebut. Charles O. Jones (1994), telah menggagas teorinya untuk sebuah prakondisi agar pelaksanaan kebijakan dapat dilakukan dengan baik. (Wiwit Hertawani, 2016). Menurutnya, untuk mengoperasikan sebuah program, maka operator harus memperhatikan tiga aktivitas utama kegiatan yang dapat mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan kebijakan, yaitu: interpetasi, pengorganisasian dan aplikasi.

D. Pelaksanaan E-Samsat Kota Serang

Bulan Juni 2017, kantor bersama samsat mulai mengimplementasikan kebijakan *e-samsat*. Dasar hukum pelaksanaan layanan ini, diatur dalam perjanjian kerjasama antara tim pembina samsat Provinsi Banten dan Bank Banten, Tbk, Nomor: 973/1312-dispenda, Nomor. B/196/XI/2017/Ditlantas, Nomor. P/67/SP/2017, Nomor: 10/PKS-INS/2017 tentang pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), serta Registrasi dan Identifikasi kendaraan Bermotor pengesahan STNK Tahunan di daerah hukum kepolisian Daerah Banten melalui sistem perbankan dengan memanfaatkan sarana teknologi informasi dan transaksi elektronik pada seluruh jaringan elektronik Bank Banten.

Pembahasan penulis pada penelitian ini, pelaksanaan sistem *e-samsat* di Kota Serang, berdasarkan perjanjian kerjasama Antara Tim Pembina Samsat Provinsi Banten dengan Bank Banten ini adalah mengidentifikasi aspek-aspek yang mempengaruhi tercapainya tujuan-tujuan formal pada keseluruhan proses pelaksanaan. Aspek-aspek yang dimaksud dapat diklasifikasi menjadi 3 (tiga) aktifitas yang penting yang akan digunakan oleh penulis sebagai dasar analisis, yaitu:

a. Interpretasi

Berdasarkan wawancara dengan kasubag Tata Usaha Amir Mahmud

Nasuiton, beliau menyatakan:

"Kajian hukum atas aspek legalitas program *e-samsat* bahwa proses pembayaran melalui jaringan kantor pelayanan samsat telah sesuai fungsi identifikasi polri dan dinyatakan valid melalui sistem. Oleh karena itu, maka registrasi dianggap telah sah dan dibuktikan dalam bentuk struk dengan bertuliskan "bahwa struk sebagai pengganti SKPD dan pengesahan ranmor". (Wawancara 17 September 2018)

Uraian diatas juga selaras dengan ketentuan Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang ITE dalam pasal 5 bahwa informasi dan dokumentasi elektronik dan hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah sesuai dengan azas kepastian hukum, berdasarkan landasan tersebut aspek legalitas terkait dengan struk sebagai bukti pembayaran pajak adalah sah dan memiliki kekuatan hukum yang sama dengan SKPD yang diterbitkan oleh samsat. Pada dasarnya SKPD adalah suatu bukti atau kwitansi pembayaran pajak yang sah, maka dengan demikian struk pembayaran pajak kendaraan melalui ATM memiliki kekuatan hukum yang tetap sebagai bukti untuk mendukung legalitas pembayaran. *E-samsat* dianggap sangat memudahkan, seperti apa yang dinyatakan oleh staf bagian penagihan :

"Merasa dimudahkan, aman dan nyaman diharapkan dengan adanya program *e-samsat* ini, dapat menjadi sebuah sistem yang sangat dibutuhkan untuk menunjang kelancaran kegiatan pembayaran pajak kendaraan bermotor tanpa terpengaruh, terganggu oleh waktu, antrian di loket, praktek percaloan dan efisiensi tenaga kerja, sehingga masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor tanpa harus menghadapi kesulitan". (Wawancara 15 September 2018)

Subtansi dari *e-samsat* ini, tentunya sudah menjadi harapan pemerintah dan masyarakat, yaitu menciptakan kemudahan dan menghilangkan proses yang berbelit-belit,. Masyarakat diharapkan terhindar dari antri yang lama dan oknum calo yang terkadang mengambil keuntungan yang tidak wajar dari pelayan yang ada di samsat yang dilakukan secara konvensional.

Pengolaan pelayanan publik membutuhkan inovasi secara terus-menerus sesuai dengan dinamika lingkungan yang cepat. *E-samsat* merupakan salah satu terobosan yang sejalan dengan program pemerintah yang mencanangkan skema pembayaran elektronik. Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) Serang mencatat, pendapatan yang diperoleh dari pajak kendaraan bermotor terus mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Hal tersebut ditandai dengan pencapaian pajak yang melebihi target dari tahun ke tahunnya. Dengan semakin meningkatnya pertumbuhan jumlah dan penggunaan kendaraan bermotor di Provinsi Banten dari tahun ke tahunnya.

b. Pengorganisasian

Organisasi yang mampu bertahan adalah organisasi yang piawai dan lincah dalam membaca peluang, kemampuan organisas membaca peluang, maka mampu merumuskan target yang ingin dicapainya. Yang menjadi dasar organisasi kantor bersama samsat adalah intruksi Menhankam, Mendagri dan Menkeu Nomor INS/03/M/X/1999, Nomor 29 Tahun 1999, Nomor 6/IMK.014/1999, tanggal 11 oktober 1999 tentang pelaksanaan sistem administrasi manunggal satu atap dalam penerbitan STNK ,STCK, TNKB, pemungutan PKB, BBN-KB, dan SWDKLLJ.

Kapasitas Samsat Kota Serang sebagai tulang punggung terlaksananya inovasi berupa *e-samsat* ini, sangat menentukan oleh karena diperlukan strategi yang untuk mengenalkan *e-samsat* kepada masyarakat secara keseluruhan. Karena telah didapati di ruang tunggu PKB, salah satu wajib pajak di kota Serang, yaitu Bapak Aif Hafifi mengatakan:

“Belum mengetahui mengenai program *e-samsat* ini, dan dari sejumlah masyarakat yang sudah mengetahui ternyata banyak dari mereka yang belum mengetahui dan memahami bagaimana cara memulai, tata cara pembayarannya, hingga persyaratan yang harus dipenuhi agar dapat melakukan pembayaran pajak secara *online*”. (Wawancara 16 September 2019).

Pernyataan diatas, menerangkan bahwa, program baik untuk menciptakan efisiensi pelayanan ini, belum banyak diketahui oleh masyarakat. Artinya, strategi yang sudah dilakukan dan dilaksanakan oleh Tim Pembina Samsat uja kasubag Tata Usaha Amir Nasution dalam upaya mensukseskan pelaksanaan *e-samsat* dengan cara sosialisasi, masih belum menyentuh masyarakat secara keseluruhan.

"Berbagai sosialisasi telah dilakukan oleh Tim Pembina samsat dan aparat terkait di wilayah hukum polda Banten. Salah satu bentuk sosialisasi yang dilakukan secara paparan di dalam ruangan tertentu, terdapat pula iklan di sosial media via internet dan jaringan *facebook*". (Wawancara 17 September 2019).

Strategi sosialisasi diatas, terbukti belum berhasil, oleh karenanya diperlukan strategi baru yang lebih mudah diterima dan dipahami oleh masyarakat, agar apa yang sudah direncanakan dan ditetapkan dalam e-samsat dapat diterapkan dan dilaksanakan sesuai harapan pemerintah dan masyarakat secara bersama-sama.

c. Aplikasi

Aplikasi adalah sejauh mana penerapan aktifitas utama dalam operasional sebagai upaya pencapaian indikator kinerja organisasi dapat terlaksana. Dengan menggunakan media sistem "*cloud computing*", maka sistem ini tidak memerlukan lagi suatu prosedur kerja operasional. Semuanya telah dilakukan oleh sistem samsat sentralisasi dinas pendapatan provinsi banten. Aplikasi e-samsat ini dilakukan secara sistem elektronik sehingga memangkas semua tahapan-tahapan birokrasi manual, yang menjadikan sistem ini lebih mudah, akurat, informative dan aspiratif. Ini merupakan sekelumit jawaban atas tuntutan masyarakat akan transparansi, akuntabilitas dan pertanggung jawaban pemerintah kepada public yang selaras perubahan revolusi era digital melalui pemanfaatan *e-government*.

Apabila telah lolos, maka data dapat dilakukan atau dinyatakan valid untuk dilakukan proses transaksi pembayaran PKB dan SWDKLLJ melalui ATM.

Adapun kendala lain yang umum sekali dihadapi oleh masyarakat adalah kurangnya pemahaman tentang pelaksanaan *e-samsat*, hal ini dapat dimengerti dilihat dari penyampaian salah satu wajib pajak, yang mengatakan: "*Masih banyak masyarakat yang belum mengetahui mengenai adanya program e-samsat dan ada sebagian yang sudah mengetahui tapi belum memahami bagaimana cara melakukan pembayaran secara online*". (Wawancara, 18 September 2018). Oleh karena itulah, proses sosialisasi menjadi proses yang sangat penting kurangnya pemahaman, kurang mendapatkan informasi secara menyeluruh dan tuntas, format dan media sosialisasi yang terputus dan kurang tersebar masih merupakan kendala yang banyak dihadapi pada pelaksanaan sistem *e-samsat* di Banten.

Kemudian yang tidak kalah penting adalah terkait dengan kepemilikan ATM, tidak semua masyarakat di Banten memiliki rekening dan ATM Bank Banten. Kasubag TU Bapak Amir Nasution, mengenyatakan:

"Tim Pembina *samsat* baru menetapkan dan menggunakan Bank Banten sebagai Partner. Hal ini didasarkan bahwa Bank Banten merupakan Bank pemerintah Banten. Sehingga dengan dilibatkannya bank sentral daerah dalam inovasi ini diharapkan dapat meraup sebesar-besar dana masyarakat langsung ke kas daerah. Namun, hal ini menyebabkan kurangnya minat dan antusias masyarakat untuk menggunakan program *e-samsat*, karena banyak dari mereka tidak memiliki rekening dan ATM Bank Banten". (Wawancara, 16 September 2018).

Walaupun masih banyak kendala yang dihadapi oleh tim Pembina *samsat* dalam rangka mendekatkan programnya kepada masyarakat, namun dengan diluncurkannya program pelayanan *e-samsat*, diharapkan dapat menjadi satu alternatif dari beragam alternative pembayaran yang ditawarkan oleh *samsat* kepada wajib pajak pemilik kendaraan, untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat dalam memenuhi kewajiban pembayaran PKB dan SWDKLLJ.

Kunci sosialisasi adalah pelanggan yang terpuaskan. Sehingga program ini harus dapat merangkul banyak calon-calon pelanggan dalam kebijakan *e-samsat* adalah seluruh masyarakat pemilik kendaraan berplat kendaraan Banten, baik masyarakat di dalam internal instansi Pembina *samsat* maupun masyarakat di luar instansi. Penulis melihat potensi yang besar di dalam internal instansi Pembina *samsat*, baik potensi sebagai calon pelanggan maupun potensi sebagai agen pemasaran. Oleh karena itu

sosialisasi ke dalam internal instansi menjadi penting untuk dilakukan.

Dibutuhkan peran serta seorang pejabat untuk melakukan kerjasama dengan pihak swasta, pengusaha dan atau masyarakat umum dalam memanfaatkan sarana public, ruang public, komunitas pergaulan, lembaga-lembaga pendidikan, media masa, *event-event* yang ada dan mediasosial lainnya, sebagai media melakukan sosialisasi atas program iklan layanan masyarakat dan mendukung program-program pemerintah. Bekerjasama dengan radio swasta atau radio pemerintah yang memiliki rating pendengar yang tinggi sudah dilakukan tetapi perlu dilakukan secara lebih intensif dan berkesinambungan. Otak manusia adalah "*storage device*" atau perangkat penyimpanan yang jauh lebih sempurna dibandingkan computer. Media input yang paling mempengaruhi adalah melalui indra pendengaran dan penglihatan. Sifat kecendrungan manusia adalah apabila sering terdengar atau sering terlihat mereka akan mudah mengingatnya calon pelanggan maupun potensi sebagai agen pemasaran. Oleh karena itu sosialisasi ke dalam internal instansi menjadi penting untuk dilakukan.

F. Kesimpulan

Pembahasannya ini menyimpulkan bahwa pelaksanaan e-samsat di Kota Serang belum terlaksana sesuai harapan pemerintah karena banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya kebijakan *e- samsat*, tidak memahami alur proses dan tata cara pembayaran menggunakan *e-samsat*, tidak adanya informasi secara menyeluruh dan tuntas, format dan media sosialisasi yang telah dibuat kurang tersebar. Juga terdapat banyaknya wajib pajak yang tidak memiliki rekening Bank Banten.

Daftar Pustaka

- Fahmi, Irham. (2015). *Manajemen Kinerja*. Bandung: Alfabeta.
- Inu kencana. (2010). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT Rinerka Cipta.
- Jones, Charles. O. (1994). *Pengantar kebijakan public, penerjemah: nasir budiman*. Jakarta : rajawali press
- Ratminto, Atik. (2016). *Manajemen Pelayanan*. Jogja: Pustaka Belajar
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945.
- Peraturan Presiden No 5 Tahun 2015 *Tentang Penyelenggaraan Sistem Manunggal Satu Atap*.
- Dasar hukum Pelaksanaan Pelayanan *e-samsat* Tbk., Nomor./973/1312 Dispenda, Nomor: B/196/XI/2017/PKS/DIR-INS/2017
- Perpres Nomor 4 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional.
- Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan public.
- Kep MENPAN No 63 Tahun 2004 tentang asas-asas pelayanan, jenis pelayanan, dan standar pelayanan.
- Kep MENPAN No 63 Tahun 2003 Tentang Prinsip-Prinsip Pelayanan.
- <http://bapenda.bantenprov.go.id/id/read/tugas-pokok-dan-fungsi.html>
- <https://www.aturduit.com/articles/cara-membayar-pajak-kendaraan-bermotor-online/>
- <https://www.google.com/search?q=peraturan+gubernur+tentang+tupoksi++bapenda+serang&ie=utf-8&oe=utf-8&client=firefox-b-ab> (di akses 17 mei 2018)