

Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor UPTD Kantor Samsat Balaraja Kabupaten Tangerang

Oleh:

Lisa Agustina

Program Studi Ilmu Adminstrasi Publik STISIP Banten Raya

E-mail: lisaagustina1988@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini membahas pelaksanaan pelayanan pajak kendaraan berbasis elektronik di Kantor SAMSAT Balaraja. Metode yang digunakan, kualitatif, untuk memperoleh data (data primer dan data sekunder) melalui teknik pengumpulan data dalam bentuk observasi dan wawancara kepada narasumber yang terkait. Data yang diperoleh selanjutnya diolah dengan menggunakan serangkaian teknik atau metode, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (verifikasi). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan pajak kendaraan bermotor berbasis elektronik (e-payment) di Kantor Samsat Balaraja merupakan program baru yang dicanangkan oleh Dispenda Kabupaten Tangerang melalui UPTD

Kantor Samsat. Data menunjukkan bahwa program tersebut baru berjalan selama beberapa bulan, sehingga masih ditemukan banyak kendala yang dihadapi oleh pihak Samsat. Salah satu kendala yang dihadapi adalah masih terbatasnya anggaran yang digunakan dalam mengimplementasikan program tersebut. Selain itu, paradigma masyarakat yang masih bersifat tradisional dalam menyikapi e-payment menjadi tantangan tersendiri dalam mengubah pandangan masyarakat menghadapi kemajuan teknologi informasi dan komunikasi saat ini.

Kata Kunci : Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor

A. Pendahuluan

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan Negara yang digunakan untuk melaksanakan pembangunan bagi seluruh rakyat Indonesia. Pajak dipungut dari warga Negara Indonesia dan menjadi salah satu kewajiban yang dapat dipaksakan penagihannya. Pembangunan nasional Indonesia pada dasarnya dilakukan oleh masyarakat bersama-sama pemerintah. Oleh karena itu peran masyarakat dalam pembiayaan pembangunan harus terus ditumbuhkan dengan meningkatkan kesadaran masyarakat tentang kewajibannya membayar pajak.

Sebagai salah satu sumber penerimaan Negara yang sangat potensial, sektor pajak merupakan pilihan yang sangat tepat, selain karena jumlahnya

yang relatif stabil juga merupakan cerminan partisipasi aktif masyarakat dalam membiayai pembangunan. Jenis pungutan di Indonesia terdiri dari pajak Negara (pajak pusat), pajak daerah, retribusi daerah, bea dan cukai dan penerimaan Negara bukan pajak. Salah satu pos Penerimaan Asli Daerah (PAD) dalam anggaran pendapatan dan belanja daerah adalah pajak daerah. Menurut Kesit (2005) “Pajak daerah adalah pungutan wajib atas orang pribadi atau badan yang dilakukan oleh pemerintah daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang, yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah”.

Keberadaan Kantor SAMSAT di Kota Balaraja saat ini merupakan salah satu bukti tanggungjawab 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 untuk membayar pajak kendaraan mereka. Hal ini didasarkan pada keluhan masyarakat yang menganggap bahwa jarak yang cukup jauh antara tempat tinggal dengan Kantor SAMSAT memicu munculnya faktor kemalasan. Oleh karena itu, Dispenda Kota Balaraja harus menyusun sebuah strategi yang mampu menangani masalah tersebut agar dapat memicu minat dan keinginan masyarakat untuk membayar pajak.

Selain itu, berdasarkan data dari Unit Pelaksana Teknis Daerah SAMSAT Kota Balaraja mengenai realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor pada tahun 2018 tidak mencapai target. Adapun realisasi pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dimaksud hanya mencapai angka Rp 371,197,041,576 miliar dari target yang telah ditetapkan sebesar Rp 381,737,005,000 miliar. Dengan kata lain bahwa pencapaian target pembayaran pajak kendaraan pada tahun lalu hanya sebesar 97,24%. Oleh karena itu, dibutuhkan sebuah inovasi baru dalam memaksimalkan pelayanan pajak sehingga penerimaan pajak oleh UPTD Samsat Balaraja Kabupaten Tengerang dapat terpenuhi secara maksimal. Inovasi yang dimaksud bertujuan untuk memaksimalkan segala sumber daya yang ada saat ini agar masyarakat sebagai pelanggan dapat dimudahkan dalam melakukan transaksi pembayaran pajak kendaraannya.

Perkembangan sistem informasi dan komunikasi masa kini menjadi jawaban atas permasalahan tersebut. Hal ini bahkan menjadi peluang yang dapat digunakan pemerintah daerah terkait memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam pembayaran pajak kendaraan. Ini dapat kita lihat pada program SAMSAT LINK yang dicanangkan oleh Dispenda Banten sebagai bentuk pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang berbasis elektronik, sehingga memberikan kemudahan pada masyarakat melakukan registrasi pembayaran di seluruh kantor SAMSAT Banten (*dipendabanten.web.id*). Berdasarkan uraian tersebut maka penelitian ini akan membahas tentang bagaimana inovasi pelayanan pajak kendaraan bermotor pada UPTD Kantor Samsat Balaraja Kabupaten Tengerang.

B. Metode Penelitian

Metode Penelitian adalah cara yang digunakan oleh Peneliti dalam melakukan pengumpulan data penelitiannya (Suharsimi, 2006). Metode Penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Data yang diperoleh melalui Penelitian itu adalah data empiris yang diperoleh berdasarkan kaidah-kaidah tertentu sesuai dengan kriteria data yang valid, sehingga kebenaran obyektif dalam sebuah Penelitian dapat dicapai.

Menurut McMillan & Schumacher (2003) Penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan yang juga disebut pendekatan investigasi karena biasanya Peneliti mengumpulkan data dengan cara bertatap muka langsung dan berinteraksi dengan orang-orang di tempat Penelitian. Dengan demikian Peneliti dapat memperoleh data yang objektif dalam rangka mengetahui dan memahami Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor UPTD Kantor Samsat Balaraja Kabupaten Tengerang.

C. Inovasi Pelayanan Sektor Publik

Memahami inovasi dapat ditelusuri dan dipahami melalui kajian literature dan hasil Penelitian tentang inovasi di lembaga pemerintahan yang pernah dilakukan oleh para Peneliti terdahulu di berbagai pemerintah daerah. Irwan N. et.al (2012), mengemukakan bahwa inovasi dipandang sebagai model dalam keberhasilan pemerintah daerah. Ada tiga faktor yang mempengaruhi pemerintah daerah dapat berinovasi yaitu para pemimpin pemerintah daerah,

lingkungan organisasi, dan politik. Berdasarkan temuan diatas terdapat tiga komponen yang berpengaruh kuat dalam meningkatkan kinerja pemerintah daerah yaitu (1) kesejahteraan sosial, (2) pelayanan publik, (3) kompetisi lokal.

Henry N, (1988) mengupas konsep inovasi sebagai salah satu konsep dari teori organisasi. Henry mengemukakan bahwa kemampuan untuk mengadakan perubahan, inovasi, peningkatan, adaptasi sangat penting dalam setiap bentuk kehidupan organisasi. Perubahan dalam organisasi sangat dipengaruhi tiga faktor: (a) teknologi organisasi, (b) lingkungan organisasi (tugas dan fungsi), (c) interaksi manusia dengan teknologi dan lingkungannya.

Kajian inovasi dalam khasanah administrasi public dapat ditelusuri dalam Model Administrasi Negara Baru yaitu pilihan public (*public choise*). Frederickson (1984) mengungkapkan sistem pemberian pelayanan kepada public merupakan salah satu pusat perhatian dan menjadi nilai yang akan dimaksimalkan. Dalam kaitannya dengan konsep inovasi dalam teori organisasi sebagai salah satu kajian administrasi public, Kajian inovasi dalam Administrasi public mulai berkembang seiring pergeseran paradigma dari *Old Public Administration* ke *New Public Management (NPM)*. Munculnya NPM merupakan hasil dari kritikan keras terhadap organisasi-organisasi sector public sehingga menimbulkan gerakan untuk melakukan reformasi sector public. Perubahan yang terjadi dengan pendekatan manajemen modern sector public, antara lain: (a) memusatkan perhatian pada pencapaian kinerja dan akuntabilitas manajer public, (b) menerapkan model organisasi modern yang lebih fleksibel, (c) keseimbangan tujuan organisasi dan tujuan personalia, (d) staf lebih netral atau non partisan, (e) fungsi pemerintah lebih banyak

berhadapan dengan mekanisme pasar, katalis, (f) mengurangi fungsi pemerintah melalui privatisasi sector public (Osborne dan Gaebler,1992, Huges, 1998).

Dengan mentransformasikan kinerja pasar kerja ke dalam sector public berarti mereform kebiasaan kinerja sector public dari tradisi berdasarkan aturan dan proses yang menggantungkn pada otoritas pejabat menjadi orientasi pasar dan dipacu untuk berkompetisi sehat. Para manajer sector public didorong untuk menemukan cara-cara kerja baru dan inovasi untuk memperoleh hasil yang maksimal atau melakukan privatisasi terhadap fungsi-fungsi pemerintahan.

Reinventing government menurut Osbornne (1992) pada hakekatnya berupaya untuk mentransformasikan jiwa dan kinerja wiraswasta ke dalam birokrasi pemerintah yang menekankan pada upaya untuk meningkatkan sumber daya ekonomi, social, budaya, politik agar berproduktivitas tinggi. Kinerja seperti ini disebut upaya mewiraswastkan birokrasi pemerintah. Menurut Osborne ada sepuluh prinsip *reinventing government* yaitu pemerintah: harus bersifat katalis, milik masyarakat, beorientasi misi, berorientasi pada hasil, orientasi pada pelanggan, orientansi kewiraswastaan, bersifat antisipatif, desentralisasi, orientasi pasa pasar, bersifat kompetitif.

Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pada hakekatnya Pemerintahan adalah pelayanan kepada masyarakat, oleh karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional. Pelayanan publik (public services)

oleh birokrasi publik adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara dengan maksud untuk mensejahterakan masyarakat.

Pelayanan publik yang profesional artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan resposibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah), dengan ciri sebagai berikut: Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran. Pelayanan publik menurut Sinambela (2005) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kegiatan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sementara Agung Kurniawan (2005) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selain itu definisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

D. Inovasi Konseptual

Inovasi konseptual merupakan salah satu bentuk dimensi inovasi dalam merumuskan sebuah gagasan, pandangan, misi, tujuan, maupun strategi baru.

Inovasi dalam hal ini berkaitan dengan pelayanan pajak kendaraan bermotor yang berorientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Untuk melahirkan inovasi pelayanan yang efektif dan efisien maka diperlukan konsep yang komprehensif dan konvensional. Dengan melihat perkembangan zaman yang semakin maju tentunya menjadi tuntutan bagi pemerintah dalam mengembangkan pelayanan pajak kendaraan bermotor.

Beberapa inovasi konseptual diantaranya adalah lahirnya strategi-strategi baru yang dibungkus dalam beberapa kebijakan baru dalam pelayanan publik. Inovasi konseptual yang dimaksud dalam hal ini dalam bentuk kebijakan seperti pelayanan pajak kendaraan bermotor yang berbasis elektronik, gerai samsat, dan layanan delivery oleh Samsat Kota Balaraja Kab. Tangerang. Sehingga dengan demikian diharapkan dengan lahirnya konsep baru dalam pelayanan pajak tersebut semakin memudahkan bagi para pelanggan. Seperti disebutkan sebelumnya bahwa terdapat beberapa inovasi konseptual yang telah dirumuskan oleh pihak Samsat Kota Balaraja Kab. Tangerang adalah pelayanan pajak kendaraan berbasis elektronik. Berdasarkan hasil penelitian penulis diperoleh beberapa strategi-strategi dalam menjalankan pelayanan yang berbasis elektronik atau yang dikenal dengan istilah *e-payment*. Strategi yang dimaksud adalah pembayaran pajak melalui media internet. Hal tersebut merupakan salah satu bukti tanggungjawab pemerintah dalam meningkatkan dan mengembangkan kualitas pelayanan di Indonesia. Akan tetapi, hal tersebut tentunya mengalami hambatan dalam implementasinya sehingga *e-payment* ini terkesan tidak optimal.

Hasil penuturan Kepala UPTD Kantor SAMSAT Kota Balaraja Kab. Tangerang menyebutkan sebagai berikut.

“E-peyment itu dikeluarkan sejak dibulan Maret 2016 itu berlaku secara nasional hanya saja mengimplementasikannya dilapangan itu tergantung pada kepala daerah masing-masing, khususnya kadang kendalanya dari sisi keuangan.” (Wawancara pada tanggal, 25 April 2019)

Seperti disebutkan diatas bahwa e-payment untuk pertama kali dijalankan di Kota Balaraja Kab. Tangerang pada bulan Maret tahun 2016. Dengan kata lain bahwa program ini berjalan sudah dua tahun namun hasilnya belum maksimal. Oleh sebab itu, kendala yang paling besar dalam menjalankannya dibenturkan dengan anggaran. Menurut KASUBAG. Tata Usaha UPTD Kantor SAMSAT minimnya anggaran menjadi salah satu faktor penting yang menghambat terlaksananya *e-payment*. Selain itu beliau juga menambahkan bahwa kondisi keuangan daerah dan kondisi wilayah yang berbeda menyebabkan kemampuan sebuah daerah yang berbeda-beda pula dalam mengimplementasikan *e-payment*. lebih lanjut lagi ditambahkan oleh : **WAKASUBAG**. Tata Usaha mengatakan bahwa tingkat pemahaman karakter masyarakat terhadap program tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi pihak Samsat dalam merealisasikannya. Berikut pernyataan beliau dalam wawancara penulis.

“Kenapa daerah itu tidak bersamaan, Prov Banten pada saat itu belum sekala nasional hanya sebatas provinsi saja , Bali sudah, Jawa sudah, Papua belum, Sulawesi Barat belum, kenapa bisa karena kondisi keuangan daerah masing-masing terus situasi dan kondisi wilayah

yang membuat itu, dan pemahaman karakter masyarakatnya terhadap E-payment itu seperti apa, itu yang menjadi kendala.” (Wawancara pada tanggal 25 April 2019)

Pemahaman penulis dari wawancara diatas adalah karena masih kurangnya kesiapan masyarakat dan pemerintah masing-masing dalam menerima dan menjalankan inovasi-inovasi baru seperti E-payment dikarenakan ada beberapa faktor penghambat sebagai tugas besar pemerintah setempat dalam menjalankan program ini yaitu kondisi keuangan dan wilayahnya yang berbeda- beda serta masyarakat belum siap dalam menghadapi program baru tersebut (E- payment) Selanjutnya KASI pendataan dan penetapan menambahkan pernyataannya berikut ini.

“Sejak bulan 3 dimulainya E-payment di Provinsi Banten khususnya Kab. Tangerang tapi sebelumnya itu kita sudah melakukan sosialisasi terlebih dahulu di tahun 2015 bulan 9 kita sudah melakukan sosialisasi bahwa akan ada bentuk pelayanan yang baru, yang akan dilakukan oleh Dinas Pendapatan Daerah khususnya di SAMSAT yang ada di Provinsi Banten bentuknya seperti apa E-payment itu, hanya saja disini E-paymentnya belum maksimal karena masih manual belum pakai kartu masih pakai kasir langsung.” (Wawancara pada tanggal 25 April 2019)

Dari hasil pengamatan penulis dapat memberikan asumsi tentang adanya sosialisasi kepada masyarakat mengenai pelaksanaan e-payment oleh pihak Dispenda dalam hal ini adalah UPTD SAMSAT Kota Balaraja

Kab. Tangerang. Meskipun demikian disadari bahwa salah satu kekurangan dalam menjalankan program tersebut adalah proses pembayaran yang masih klasik melalui kasir secara Sumber : SAMSAT Kota Balaraja Kab. Tangerang, 2018

langsung, bukan dalam bentuk kartu seperti yang digunakan pada negara-negara maju didunia. Lebih lanjut kepala UPTD mengatakan bahwa seharusnya e-payment yang dimaksud adalah pembayarannya dapat dilakukan melalui via ATM atau melalui bank. Bank yang dimaksud adalah bank BPD sebagai mitra kerja Samsat dalam mengembangkan mekanisme pelayanannya. Akan tetapi, hal itu kemudian masih menyisakan sedikit masalah sebab bukti pembayaran (resi) yang masih harus dibawa ke Kantor Samsat untuk memperoleh pengesahan STNK. Jadi dengan demikian masih mengurangi nilai efisiensi pelayanan pajak kendaraan yang dimaksud. Berikut adalah pernyataan beliau :

“E-payment yang kita maksud disini belum bisa bayar pakai kartu kredit tapi bisa pakai ATM. Langsung saja ke bank bayar langsung, contoh kecil kita langsung saja bayar di bank BPD yang repotnya itu resinya dibawa lagi ke SAMSAT untuk pengesahan STNK itu, itu yang bikin repot sehingga masih ribet belum maksimal, maunya saya itu kaya di Singapore 1 kartu itu bisa merangkap untuk semua kartu.”

Pemahaman penulis dari wawancara diatas adalah masih kurang efektifnya mekanisme pembayaran pajak dikarenakan untuk mengesahkan resi pembayaran yang telah dilakukan dimitra kerja (bank BPD) harus di bawah lagi di kantor SAMSAT Balaraja Kab. Tangerang, adapun salah satu contoh solusi yang diharapkan oleh kepala UPTD iyalah seperti yang

diterapkan di singapore yang menyediakan satu kartu untuk semua tagihan pembayaran pajak. menambahkan berikut :

“Jadi itu untuk peran SAMSAT sendiri paling sebatas memberikan pemahaman saja paling sebatas memberikan sosialisasi, bahwa kamu bisa bayar tidak harus ke kantor lagi kamu harus bayar melalui ini, bahkan suatu hari nanti mungkin di tahun 2016 kau bayar pakai kartu aja boleh kartu kredit aja tanpa uang tunai.” (wawancara pada tanggal 25 April 2019)

Pemahaman penulis dari wawancara diatas adalah bagaimana peran SAMSAT yang hanya sebatas memberi pemahaman kepada masyarakat tentang pembayaran pajak tidak mesti ke kantor cukup ke bank BPD.

“Saya punya mimpi bentuk pembayaran pajak itu melalui kartu kreditpun bisa, yang kedua pelayanan kami tidak lebih dari 7 buku 5 monitor malah, yang ketiga saya selalu katakan kalau orang datang kesini senyum, kalau pulang harus senyum karena kenapa dia datang kesini bukan apa-apa dia datang kesini karena bawa uang, dengan artian bawa uang untuk membayar kendaraan motornya (wawancara pada tanggal 25 April 2019)

Pemahaman penulis dari wawancara diatas adalah kepala UPTD punya rencana untuk memudahkan bahwa pembayaran pajak kendaraan bermotor bisa menggunakan kartu kredit dengan kata lain cara ini sangat efektif dan efisien sehingga pelanggan tidak perlu lagi ke kantor untuk

mengantri dan membuang waktu. Berikut adalah penjelasan Kepala Bagian Administrasi “Gerai SAMSAT ada *delivery*, *delivery* sini mengantisipasi 2 kecamatan, kecamatan mamajang dan kecamatan maresuki itu yang bisa di *delivery*, *delivery*nya stay di SAMSAT pusat dengan 1 unit, mereka bisa mengurus dirumah hanya dengan di telepon, petugas yang uruskan.” (wawancara pada tanggal 25 April 2019).

Dari hasil peninjauan penulis seperti telah disebutkan sebelumnya bahwa inovasi konseptual lainnya yang dicetuskan oleh UPTD Kantor SAMSAT Kota Balaraja Kab. Tangerang, yakni Gerai SAMSAT yang berada pada tiap Kantor Kecamatan di Kota Balaraja Kab. Tangerang. Dengan adanya gerai tersebut cukup memberikan kemudahan bagi pelanggan yang tinggal berada jauh dari lokasi Kantor SAMSAT Kota Balaraja Kab. Tangerang. Selain itu, terdapat pula layanan *delivery* bagi masyarakat yang tidak ingin mendatangi kantor Samsat untuk melakukan pembayaran langsung. Layanan ini menjadi satu model pelayanan yang praktis bisa dilaksanakan dalam rumah hanya dengan melakukan kontak kepada kantor Samsat maka petugas yang akan mendatangi pelanggan.

E. Inovasi Delivery

Secara sederhana sebuah konsep inovasi yang lahir dari gagasan-gagasan baru harus memiliki media layanan dalam memperkenalkan produk yang ditawarkan. Seperti halnya dalam pelayanan publik yang menjadi fokus penyelenggaraan negara, adanya inovasi layanan menjadi alat/media dalam memperkenalkan berbagai strategi dan kebijakan yang baru. Kebijakan pelayanan yang berbeda dikemas dalam konsep inovasi layanan, dalam hal ini

pelayanan pajak kendaraan di Kantor SAMSAT Kota Balaraja Kab. Tangerang. Munculnya beberapa program baru yang lebih memudahkan para pelanggan dalam melakukan pembayaran merupakan salah satu bukti inovasi yang lebih berkembang.

Seperti dijelaskan sebelumnya bahwa E-payment dan Gerai SAMSAT adalah program baru yang sementara dijalankan oleh pihak Dispenda. Tentunya dalam mengimplementasi program tersebut diperlukan sebuah cara atau metode dalam penyampaian informasi yang efektif, agar masyarakat sebagai pelanggan dapat mengerti dan paham mekanisme dan sistem pembayaran pajak model baru tersebut. Berikut adalah hasil wawancara dengan Kepala UPTD Kantor SAMSAT Kota Balaraja Kab. Tangerang :

*“Melalui media elektronik maupun media cetak di samping itu kita melakukan sosialisasi mengundang wajib pajak di hotel di tempat-tempat dimana kita bisa ngumpul 100 orang kita sosialisasi disini seperti itu, kalau door to door agak susah tuk kita kumpulin karena kan hampir semua kecamatan ada Gerai SAMSAT jadi saya nda terlalu repot lagi gitu.”
(wawancara pada tanggal 25 April 2019)*

Dari hasil pemaparan kepala Kantor SAMSAT diatas dapat diketahui bahwa penyampaian informasi tentang program E-payment dilakukan secara langsung dalam bentuk sosialisasi maupun secara tidak langsung melalui media elektronik dan media cetak. Selain itu ditambahkan pula bahwa dengan adanya Gerai SAMSAT pada tiap kecamatan di kota Balaraja Kab. Tangerang semakin memudahkan bagi masyarakat dalam melakukan proses

pembayaran pajak kendaraanya. Lebih lanjut beliau menjelaskan bahwa perbedaan pelayanan antara di Kantor Samsat dan Gerai SAMSAT hampir tidak ada perbedaan. Menurutnya kemampuan pelayanan di kantor pusat bisa melayani 10 item sementara pada Gerai SAMSAT hanya mampu melayani 2-3 item. Selain itu, pembayaran pajak kendaraan yang berasal dari luar Kota Balaraja Kab. Tangerang juga dapat dilakukan pada Gerai Samsat tersebut. Adapun denda bulanan juga dapat dibayar melalui gerai di kantor kecamatan, sedangkan untuk denda tahunan hanya dapat dibayar melalui kantor pusat. Berikut penuturan KASI Penagihan dan Penerimaan:

“Hampir tidak ada perbedaan, perbedaannya dari segi pelayanan saja kalau kalau di SAMSAT pusat bisa melayani 10 item Gray SAMSAT paling 2 item atau 3 item, contoh kita membayar perpanjangan STNK di kecamatan mana saja bisa, yang kedua biarpun dia beralamatkan di luar daerah misalnya motor beralamat sidrap bayar saja disitu di kecamatan mamajang dengan sistem online kalau untuk perpanjangannya saja kan, kalau denda bulanan bayar saja di kecamatan tapi kalau denda tahunan tidak dilayani kalau stempel bisa langsung disana juga sudah clear kalau di kecamatan.” (wawancara pada tanggal 25 April 2019)

Sementara Adpel SAMSAT Pembantu juga memberikan tanggapannya mengenai hambatan/kendala sosialisasi program yang selama ini dilakukan oleh pihaknya. Menurutnya belum ada kendala besar dari pihak SAMSAT dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat. Akan tetapi, dari sisi masyarakat sendiri yang mengalami hambatan sebab pemahaman-pemahaman klasik yang masih banyak diyakini oleh masyarakat. Sehingga

hal tersebut mempengaruhi daya tanggap dan kemampuan menerima pengetahuan baru oleh masyarakat. Berikut adalah pernyataan lengkap beliau :

“Kalau untuk sosialisasinya sih hampir tidak ada kendala hanya saja kalau kita memberikan sosialisasi terhadap wajib pajak ndak bisa terlalu teknis begitu secara gambaran umum saja terus pemahaman-pemahaman klasik karena tingkat pemikiran orang berbeda-beda, kecuali kalau kita undang mahasiswa itu enak karena mahasiswa lebih bisa cepat mengerti dari pada masyarakat, jadi hampir tidak ada kendala kalau untuk sosialisasi.”
(wawancara pada tanggal 25 April 2019)

Berdasarkan observasi dan penelusuran penulis dalam melakukan penelitian diperoleh data bahwa proses dan prosedur pembayaran pajak kendaraan secara elektronik (e-payment) dilakukan melalui Bank BPD (Bank Pembangunan Daerah) atau lebih dikenal dengan Bank BPD Prov Banten. Adapun persyaratan yang harus dipenuhi hanya sebatas menyiapkan Surat Tanda Nomor Kendaraan beserta Kartu Tanda Penduduk. Kecuali pelanggan yang pembayaran pajaknya telah menunggak selama 5 tahun harus melakukan pembayaran di kantor pusat karena plat kendaraan mengalami pergantian. Ini adalah kutipan pernyataan yang ditemui dalam wawancara dengan penulis :

“Perlihatkan saja STNK sama KTP, kalau surat lain tidak ada karena di Bank bpd tidak melayani disana lapor tiba, lapor visikal yang memerlukan persyaratan yang lebih banyak tidak melayani ganti plat, misalkan matimi STNK 5 tahunmi tidak bisami di bayar di Bank harus ke

SAMSAT pusat karena harus karena harus ganti plat, yang di Bank hanya khusus perpanjangan.” (wawancara pada tanggal 25 April 2019)

“Semua kegiatan yang dibuat pasti ada SOPnya, ya sesuatu yang baru itu ya hasilnya pun belum maksimal, ya masih jauh dengan apa yang diinginkan tapi minimal sudah ada sesuatu yang bisa menolong masyarakat untuk bisa bisa lebih cepat lagi dibayar biar resinya yang dipegang biar 1 atau 2 minggu barupi di stempel tidak akan di dendami juga adapi kesempatan ta singgah di SAMSAT di stempelmi juga, nda ada kendala yang dianggap yang harus dicarikan solusi.” (wawancara pada tanggal 25 April 2019)

Dari hasil wawancara tersebut dapat dilihat bahwa pembayaran pajak secara elektronik melalui bank hanya untuk kategori perpanjangan. Dengan kata lain bahwa untuk melakukan penggantian plat kendaraan harus tetap ke kantor Samsat secara langsung. Adapun Standar Operasional Prosedural (SOP) yang dijalankan masih sangat jauh dari harapan, sebab masih banyak kekurangan dan kelemahan diberbagai sisi dalam pelaksanaan *e-payment*. Salah satu kelemahan yang dimaksud adalah pembayaran melalui bank juga harus mendapat stempel dari kantor pusat. Resi yang berasal dari bank harus dibawa kembali ke Kantor Samsat Kota Balaraja Kab. Tangerang untuk mendapatkan legalisir bukti pembayaran yang sah. Sehingga menurut penulis ini mengurangi nilai efisiensi yang telah dijelaskan sebelumnya. Selain itu, perkembangan program *e-payment* tergantung animo masyarakat yang melakukan pembayaran berdasarkan tingkat kerepotan berkas yang

disiapkan. Menurut sebagai Penanggung jawab utama UPTD kantor pelayanan satu atap itu, menjelaskan bahwa kendala paling utama yang dihadapi dalam menjalankan program tersebut adalah mengubah pemahaman masyarakat yang masih klasik. Karena cara berpikir masyarakat sangat dipengaruhi oleh seberapa besar tingkat pengetahuan mereka terhadap sesuatu hal. Hal ini tentunya dipengaruhi oleh latar belakang pendidikan yang berbeda- beda.

F. Inovasi Interaksi Sistem

Bergulirnya program pembayaran elektronik (*e-payment*) tentunya didukung oleh sistem interaksi dan korelasi antara pihak Dispenda, Kepolisian, dan juga Jasa Raharja. Sistem interaksi yang dibangun dalam satu sebagai bentuk kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Setiap orang yang ingin membayar pajak dapat melalui Bank BPD Prov Banten kemudian akan distempel oleh pihak Kepolisian. Setelah itu, akan membayar iuran asuransi kepada pihak Jasa Raharja. Sistem kerja yang cukup sederhana sehingga tidak menyulitkan para pelanggan. Hal ini sesuai dengan penjelasan dari kepala UPTD berikut ini :

“Setiap saat, begitu orang bayar langsung masuk uangnya di Bank bpd di stempel di kepolisian dan dia membayar jasaraharja clear, ada si AKPOL (kepala administrasi) pak karimuddin, untuk berinteraksi dengan mitra kerja hampir tidak ada hambatan karena mereka sudah tau mekanismenya seperti apa, tugas pokoknya seperti apa tufoksinya dia sudah paham.” (wawancara pada tanggal 25 April 2019)

Selanjutnya beliau menambahkan : *“Setiap bulan kita melakukan rapat kordinasi paling tidak 1 kali, yang biasanya kita lakukan cofemorning itu 2 kali setiap bulan, melakukan pertemuan antara polisi dan jasaraharja unsur pimpinan.”* (wawancara pada tanggal 25 April 2019) Dari hasil penuturan Kepala UPTD diatas dapat ditarik asumsi bahwa sistem interaksi yang ada dalam Kantor Samsat Balaraja Kab. Tangerang berjalan cukup baik. Hal tersebut dapat dijaga melalui rapat koordinasi yang dilaksanakan setiap bulan ditambah rapat pimpinan yang diadakan sebanyak dua kali sebulan antara pihak Dispenda, Kepolisian, dan juga Jasa Raharja. Sehingga kendala-kendala yang dihadapi secara menyeluruh dapat diselesaikan bersama-sama. Untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat akan pentingnya pajak daerah dimana setiap perwakilan saling bekerjasama. Adapun bentuk kerjasama antara samsat dengan BPD terlihat saat wajib pajak kendaraan melakukan pembayaran dimana wajib pajak diarahkan ke bank BPD untuk membayar yang kemudian pihak bank BPD memberikan resi/bukti pembayaran yang selanjutnya wajib pajak di arahkan ke samsat untuk pengesahan resi/bukti pembayaran yang di dapat dari bank BPD.

G. Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. *E-payment* yang merupakan program baru yang dicanangkan oleh Dispenda Kota Balaraja Kab. Tangerang melalui UPTD Kantor Samsat, baru berjalan selama beberapa bulan, sehingga dengan demikian masih banyak kendala yang dihadapi oleh pihak Samsat. Salah satu

kendala yang dihadapi adalah masih terbatasnya anggaran yang digunakan dalam mengimplementasikan program tersebut.

2. Paradigma masyarakat yang masih bersifat tradisional dalam menyikapi *e-payment* menjadi tantangan tersendiri dalam mengubah pandangan masyarakat menghadapi kemajuan teknologi informasi dan komunikasi saat ini. Dan dalam pelaksanaan program tersebut prinsip efisiensi belum dapat dicapai secara optimal karena pelanggan yang telah melakukan pembayaran melalui Bank BPD masih harus ke kantor pusat Samsat untuk memperoleh stempel legalisir pada resi pembayaran.

Daftar Pustaka

Asropi. (2008). Budaya Inovasi dan Reformasi Birokrasi, *Jurnal Administrasi*, Vol V No. 3.

Batinggi, A & Ahmad badu. (2013). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Andi

Doloreux, David. (2004). *Regional Innovation System in Canada: A Comparative Study*, *Regional Studies*, Vol ,38 issue 5, pp. 481 - 494.

Denhardt , Denhardt. (2003). *The New Public Service: Serving, Not Steering*, New York: M.E. Sharpe.

Hartley, Jean. (2005). *Innovation in Governance and Public Services: Past and Present*. CIPFA. *Public Money and Management*, Vol 25 No. 1 pp 27 - 34.

Halvorsen, Thomas.(2005). *On The Differences between Public and Private Sector innovation*. Publin Report, Oslo.

Indrawijaya, Adam I. (1989). *Perilaku Organisasi*. Bandung : Sinar Baru.

Mulgan G. and Albur. (2003). *Innovation in the Public Sector, Working Paper Version 1.9*. Strategy Unit, United Kingdom Cabinet Office.

Moenir. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.

Mardiasmo. (2011). *Perpajakan Edisi Revisi 2011*. Yogyakarta : Andi

Pasolong , Harbani. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta

Ratminto & Septi Winarsi, Atik. (2013). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Rina M.M. (2012). *Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya Bungurasih*, Surabaya.

Rogers, E.M. (2003). *Diffusion of Innovation, 5 th Edition*, The Free Press. New York.

Shapiro, Stephen, M. (2002). *Innovation: A Blue Print for Surviving And Thriving in an Age of Change*. Mc - Graw Hill. New York.

Supramono & Damayanti Woro, Theresia. (2009). *Perpajakan Indonesia Mekanisme dan Perhitungan*. Yogyakarta: ANDI.

Sangkala.(2013). *Innovative Governance Konsep Dan Aplikasi*. Surabaya: Capuya.

Waluyo. (2005). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta : Salemba empat.

[https://www.academia.edu/2901110/Penerapan_Electronic_Government_Dalam_](https://www.academia.edu/2901110/Penerapan_Electronic_Government_Dalam_Pelayanan_Publik_Di_Era_Otonomi_Daerah)

[Pelayanan_Publik_Di_Era_Otonomi_Daerah](http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/4768/Pembangunan%20SDM%20berbasis%20E-gov-Hasniati.pdf?sequence=1)

[http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/4768/](http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/4768/Pembangunan%20SDM%20berbasis%20E-gov-Hasniati.pdf?sequence=1)

[Pembangunan%20](http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/4768/Pembangunan%20SDM%20berbasis%20E-gov-Hasniati.pdf?sequence=1)

[SDM%20berbasis%20E – gov - Hasniati.pdf?sequence=1](http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/4768/Pembangunan%20SDM%20berbasis%20E-gov-Hasniati.pdf?sequence=1)

[http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/1819/BAB%20I.pdf?se](http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/1819/BAB%20I.pdf?sequence=9)

[I.pdf?se](http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/1819/BAB%20I.pdf?sequence=9)

[quence=9](http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/1819/BAB%20I.pdf?sequence=9)