

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, jika pelayanan baik maka kesejahteraan masyarakat dapat tercipta. Pelayanan publik adalah hak setiap warga negara serta negara berkewajiban melayani setiap warga negara nya untuk dapat memenuhi kebutuhan dan hak dasar dalam rangka pelayanan publik sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Pelayanan publik yaitu suatu bentuk layanan yang diberikan birokrasi atau pemerintah kepada masyarakat. Sesuai dengan UU No. 25 Tahun 2009 pasal 4, pelayanan publik diartikan sebagai rangkaian kegiatan dalam upaya memenuhi kebutuhan pelayanan yang seseuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang dan jasa, maupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat karena baik buruknya pelayanan publik yang diberikan birokrat kepada masyarakat akan menentukan keberhasilan suatu instansi pemerintah.

Inovasi pelayanan merupakan pembaharuan pelayanan yang juga digunakan untuk menggambarkan proses pengembangan produk atau layanan. Pengembangan inovasi pelayanan publik dilakukan dalam kesatuan sistem, sehingga pengembangan inovasi dapat dilakukan secara terus-menerus serta berkelanjutan, yaitu dengan adanya transfer pengetahuan dari unit yang satu kepada unit pelayanan publik yang lain.

Pemerintahan Indonesia sudah mulai melakukan perubahan dengan adanya perkembangan teknologi canggih saat ini, sehingga dapat menciptakan pelayanan dengan melalui aplikasi dan web browser. Bukan hanya untuk menciptakan pelayanan melalui teknologi, melainkan pemerintah. Hal ini juga bertujuan untuk mencapai keranah birokrasi pemerintahan yang baik yang disebut dengan “*good governance*”.

E-Government adalah penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efisien, efektif serta interaktif. E-Government dan digital government di Indonesia diperkuat dengan hadirnya Inpres No. 3 Tahun 2003 tentang strategi pengembangan E-Government dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi.

Pajak merupakan sumber pemasukkan utama perekonomian negara, yang mendorong suatu pembangunan. Berdasarkan UU No. 28 tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan, Pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi kemakmuran dan kesejahteraan rakyat.

Adapun pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor dilakukan oleh Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) Pelayanan Pendapatan Provinsi melalui Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) yang melibatkan tiga instansi pemerintah yaitu, Badan Pendapatan Daerah, Kepolisian Daerah Republik Indonesia, dan PT. (Persero) Asuransi Kerugian Jasa Raharja.

Peraturan Presiden (PERPRES) Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor. Samsat merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara polri, Dinas pendapatan Provinsi, dan PT jasa raharja (persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan surat tanda nomor kendaraan dan tanda nomor kendaraan bermotor yang dikaitkan dengan pemasukkan uang ke kas negara baik melalui pajak kendaraan bermotor (PKB), Bea balik nama kendaraan bermotor, dan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan (SWDKLJJ), dan dilaksanakan pada satu kantor yang dinamakan kantor samsat (sistem administrasi manunggal satu atap).

Peraturan Presiden (Perpres) No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) bahwa untuk meningkatkan keterpaduan serta efisiensi sistem pemerintahan berbasis elektronik diperlukan tata kelola dan manajemen sistem pemerintahan berbasis elektronik yang baik.

Sistem digital government di indonesia saat ini juga sudah banyak diterapkan dalam pelayanan di tingkat daerah salah satunya adalah Provinsi Sumatera Utara. Di Sumatra Utara E-government sudah mulai bermunculan dan digunakan, diantaranya terkait dengan sistem pembayaran pajak yang menghadirkan layanan berbasis digital, yaitu layanan E-Samsat Sumut Bermartabat.

E-Samsat Sumut Bermartabat merupakan inovasi dan solusi canggih guna memudahkan masyarakat untuk membayar PKB (Pajak Kendaraan Bermotor), pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), serta pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Tahunan secara

elektronik dengan smartphone. Dalam rangka Optimalisasi Pendapatan Asli Daerah dan memudahkan pelayanan kepada Masyarakat.

Dengan adanya E-Samsat sumut bermartabat pemilik kendaraan bermotor dimudahkan untuk bisa melakukan pembayaran pajak kendaraan secara daring, tanpa perlu datang dan mengurus persuratan serta persyaratan ke kantor Samsat secara langsung serta dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja tanpa harus menunggu antrean. Pelayanan pembayaran pajak secara online melalui E-Samsat diimplementasikan untuk mengurangi antrean yang membludak, efisien waktu, serta mengurangi banyaknya praktek percaloan dalam pelayanan pembayaran pajak.

E-SAMSAT Sumut Bermartabat diharapkan dapat melayani masyarakat dan para profesional yang dapat membayar pajak kendaraan dimanapun berada dan kapanpun. Untuk pembayaran secara Online dengan elektronik yaitu smartphone.

Program ini bekerjasama dengan Lembaga Keuangan (Bank Sumut) yang dikenal dengan E-SAMSAT Sumut Bermartabat. Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPPD) Provinsi Sumatera Utara berusaha semaksimal mungkin melaksanakan inovasi-inovasi tersebut. Masyarakat dan para profesional yang penuh kesibukan dan aktivitas tidak perlu datang ke kantor pelayanan Samsat yang ditetapkan. Hanya saja transaksi ini diberikan tenggang waktu 30 hari untuk mencetak Surat Ketetapan Kewajiban Pembayaran Pajak Pokok Kendaraan Bermotor (PKB) atau Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) dan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) serta pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK).

Kementrian Keuangan Republik Indonesia Mengeluarkan peraturan Direktur Jendral pajak Nomor PER-11/PJ/2019 tentang penyedia jasa aplikasi perpajakan. Dengan memanfaatkan teknologi yang ada Pemerintah Provinsi (Pemprov) Sumatera Utara (Sumut) meluncurkan inovasi E-Mobile Samsat Sumut Bermartabat yang berbasis ponsel pintar. E-Samsat Sumut bermartabat ini berfungsi untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online melalui ponsel pintar sehingga proses pembayaran pajak lebih sederhana dan cepat.

Dengan hadirnya trobosan inovasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online dengan menggunakan E-Samsat adalah sebuah kesederhanaan dan kemudahan sebuah sistem pelayanan sehingga dapat menjangkau seluruh masyarakat.

Prosedur pelayanan secara online menggunakan E-Samsat terlihat lebih mudah dan sederhana. Dimana, jika menggunakan aplikasi E-Samsat pemilik kendaraan bermotor mendapatkan informasi secara mudah hanya dengan satu ganggaman, begitu juga dengan proses pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Tabel 1.1 Jumlah Penerima Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Medan Utara

No	Tahun	Jumlah Penerimaan E-Samsat (Online)	Jumlah Penerimaan Samsat Offline	Jumlah PKB
1	2019	356.226.147.007	607.697.918.592	963.924.065.599
2	2020	393.661.321.489	1.583.982.398.410	2.027.643.719.890
3	2021	4.297.294.436	1.127.349.466.556	1.131.646.760.992
4	2022	15.717.779.435	2.518.736.509.095	2.534.454.288.530

Sumber : Data Diolah, Bapendda.Sumutprov.go.id, 2023

Berdasarkan tabel 1.1 bahwa jumlah penggunaan pelayanan samsat secara offline (tunai) lebih besar dibandingkan secara online (non tunai), jika pembayaran pajak secara online lebih ideal mudah, fleksibel, transparansi serta efisien maka

seharusnya banyak masyarakat lebih memilih pelayanan pembayaran pajak secara online tetapi berdasarkan data tabel 1.1 berbanding terbalik masih banyak masyarakat yang memilih menggunakan pelayanan pembayaran pajak secara offline (manual). Dan dapat diketahui juga bahwa pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online pada tahun 2020 - 2021 mengalami penurunan secara signifikan.

Berikut inovasi pembayaran pajak kendaraan bermotor berupa aplikasi E-Samsat Sumut :

Gambar 1.1 Aplikasi E-Samsat Sumut Mobile



Penilaian langsung masyarakat terhadap penggunaan aplikasi E-Samsat juga masih dikatakan rendah. Dapat dilihat dari gambar 1.1 bahwa masih banyak terdapat masyarakat belum mengerti akan penggunaan pelayanan secara online ini, menurut masyarakat inovasi pelayanan secara online ini belum mempermudah pelayanan.

Harapan dengan hadirnya Inovasi Pelayanan E-Samsat dapat memudahkan pelayanan pembayaran pajak akan tetapi ternyata terdapat beberapa kendala dalam

penggunaan pelayanan E-Samsat ini, seperti terdapat gangguan signal, sistem yang eror dan harus dilakukan secara berulang-ulang, serta setelah dilakukannya pembayaran secara online melalui E-Samsat diperlukannya datang ke kantor samsat materdekat untuk pengesahan STNK jika lewat dari waktu yang telah ditetapkan maka akan diblokir dan untuk membuka blokir harus ke loket khusus, serta dalam pengesahan STNK diwajibkan pemilik kendaraan sendiri yang datang dan melakukan pengesahan, jika diwakilkan dengan kerabat atau saudara maka diperlukannya surat kuasa. Sistem yang diharapkan dapat memudahkan pelayanan pembayaran pajak ternyata hampir sama dengan sistem manual pada umumnya, sehingga membingungkan masyarakat terutama masyarakat yang awam akan penggunaan teknologi elektronik.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk meneliti dengan judul “Inovasi Pelayanan E-Samsat dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Medan Utara” untuk melihat sejauh mana pelayanan E-Samsat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor, apakah dengan adanya inovasi E-Samsat dapat memperbaiki pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang muncul dari latar belakang yaitu :

1. Mengapa penggunaan Inovasi Pelayanan E-Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan di Kantor Samsat Medan Utara belum mencapai kepuasan publik ?
2. Apa kendala dari Inovasi Pelayanan E-Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan di Kantor Samsat Medan Utara ?

2.3 Fokus Penelitian

Inovasi pelayanan E-Samsat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Medan Utara belum mencapai kepuasan publik., difokuskan pada :

1. Inovasi Pelayanan E-Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan di Kantor Samsat Medan Utara belum mencapai kepuasan publik diharapkan dapat mempermudah pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor.
2. Kendala Inovasi pelayanan E-Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan di Kantor Samsat Medan Utara.

2.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Inovasi Pelayanan E-Samsat dalam Pembayaran Pajak Kendaraan di Kantor Samsat Medan Utara.
2. Untuk mengetahui Kendala Inovasi pelayanan E-Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan di Kantor Samsat Medan Utara.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Adapun tujuan teoritis dari penelitian ini yaitu, diharapkan dengan adanya penelitian dapat dijadikan referensi maupun sumber pengetahuan serta masukkan untuk dapat dikembangkan oleh penelitian selanjutnya tentang media pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor menggunakan inovasi E-samsat di Kota Medan.

2. Manfaat Praktis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan serta evaluasi bagi pemerintah Sumatera Utara khususnya Kota Medan untuk dapat mengoptimalkan layanan E-Samsat di Kota Medan sehingga dapat memperbaiki pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Medan.