

**EFEKTIVITAS LAYANAN E-SAMSAT KOTA BONTANG
DALAM UPAYA PAD OLEH UPTD PELAYANAN PAJAK
DAN RETRIBUSI DAERAH WILAYAH BONTANG**

Ainaya Al Fatihah, Fajar Apriani

**eJournal Administrasi Publik
Volume 11, Nomor 4, 2023**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Efektivitas Layanan E-Samsat Kota Bontang dalam Upaya Peningkatan PAD oleh UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Wilayah Bontang

Pengarang : Ainaya Al Fatihah

NIM : 1902016003

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, 14 September 2023

Pembimbing,



Dr. Fajar Apriani, M.Si
NIP 19830414 200501 2 003

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan : eJournal Administrasi Publik	 Koordinator Program Studi Administrasi Publik  Dr. Fajar Apriani, M.Si. NIP 19830414 200501 2 003
Volume : 11	
Nomor : 4	
Tahun : 2023	
Halaman : 909-920	

EFEKTIVITAS LAYANAN E-SAMSAT KOTA BONTANG DALAM UPAYA PENINGKATAN PAD OLEH UPTD PELAYANAN PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH WILAYAH BONTANG

Ainaya Al Fatihah¹, Fajar Apriani²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas e-samsat dalam upaya peningkatan PAD Kota Bontang serta mengidentifikasi faktor pendukung dan faktor penghambat layanan e-samsat Kota Bontang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dan fokus penelitian efektivitas layanan e-samsat serta faktor pendukung dan faktor penghambat layanan e-samsat dalam upaya peningkatan PAD Kota Bontang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwasanya layanan e-samsat dalam peningkatan PAD Kota Bontang berjalan dengan efektif. Hal ini terlihat dari pemahaman masyarakat yang baik yang dibuktikan dari banyaknya pengguna e-samsat, ketepatan sasaran pada layanan, ketepatan waktu yang telah sesuai dengan SOP layanan yang telah ditentukan dan tercapainya tujuan dari e-samsat yakni terciptanya kemudahan pembayaran Pajak Kendaraan bermotor yang diiringi dengan peningkatan PAD Kota Bontang. Faktor pendukung layanan e-samsat ialah sarana dan prasarana yang memadai, SDM yang kompeten, sosialisasi secara rutin, dan banyaknya kerja sama antar berbagai pihak dalam proses layanan. Sedangkan faktor penghambat layanan e-samsat ialah gangguan jaringan serta layanan yang belum sepenuhnya dilaksanakan secara online. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa layanan e-samsat Kota Bontang dalam upaya peningkatan PAD Kota Bontang berjalan secara efektif.

Kata Kunci : *E-Samsat, Pajak Kendaraan Bermotor, Pendapatan Asli Daerah.*

Pendahuluan

Pendapatan Asli Daerah (PAD) merupakan penghasilan suatu daerah yang didapatkan melalui berbagai sumber penerimaan daerah dan diambil berdasarkan peraturan perundang-undangan. Rendahnya target dan realisasi PAD Kota Bontang pada tahun 2018 hingga 2021 yang masih belum mencapai presentase capaian sebesar 60% menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Bontang masih belum optimal dalam mendatangkan sumber-sumber pendapatan daerah yang berasal dari Pajak Daerah di Kota Bontang (laporan-pajak.bankaltimtara.co.id). Adapun sumber pendapatan daerah menurut Pasal 2 Ayat 1 Undang-Undang Republik

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: ainaya11alfatihah@gmail.com

² Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, ialah terdiri dari Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Kendaraan Bermotor (BBNB), Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBBKB), Pajak Air Permukaan (PAP) dan pajak rokok. Dalam hal ini Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu penyumbang pendapatan daerah terbesar dikarenakan di era ini kendaraan roda dua merupakan kebutuhan dasar bagi masyarakat Indonesia khususnya masyarakat Kota Bontang.

Adapun faktor yang menyebabkan rendahnya PAD menurut Hartoyo dalam Carunia (2017:122) ialah dikarenakan rendahnya kepekaan daerah dalam menggali potensi-potensi yang terdapat pada daerah, rendahnya kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak kendaraannya, lemahnya penyelenggaraan administrasi pendapatan daerah, rendahnya kualitas SDM aparatur terkait serta terdapat rasa tidak optimis pada birokrasi terhadap program yang akan dijalankan.

Untuk menjawab permasalahan yang terjadi pemerintah Kota Bontang khususnya UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Wilayah Bontang meluncurkan inovasi layanan publik berbasis e-government yang dimana hal ini merupakan implementasi dari Peraturan Wali Kota Bontang Nomor 16 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan E-Government, yakni layanan elektronik samsat atau biasa dikenal dengan e-samsat. E-samsat adalah suatu layanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) yang dapat dilakukan melalui e-banking, e-commerce ataupun ATM yang telah berkerja sama dengan e-samsat Provinsi Kalimantan Timur. Adapun manfaat dari layanan e-samsat ialah diantaranya meminimalisir terjadinya pungutan liar (Pungli), menghilangkan korupsi penerimaan pajak, terjadinya ketepatan nominal pajak yang akan dibayar, meminimalisir waktu layanan serta terciptanya kemudahan dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor yang dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja.

Dalam upaya mengungkap permasalahan yang telah dijelaskan, penulis menetapkan judul efektivitas layanan e-samsat Kota Bontang dalam upaya peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Bontang oleh UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Wilayah Bontang dengan rumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas layanan e-samsat Kota Bontang dalam upaya peningkatan Pendapatan Asli Daerah oleh UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Wilayah Bontang?
2. Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat layanan e-samsat Kota Bontang dalam upaya peningkatan PAD oleh UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Wilayah Bontang?

Kerangka Dasar Teori

Pelayanan Publik

Pasal 1 Bab I Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2005 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyatakan bahwasanya pelayanan publik merupakan suatu rangkaian aktivitas yang dilakukan guna memenuhi kebutuhan masyarakat sebagaimana telah diatur dalam peraturan perundang-undangan. Menurut Rahmadana (2020:4) pelayanan publik merupakan suatu bentuk pelayanan yang berasal dari pemerintah baik dalam bentuk produk fisik maupun jasa yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara luas serta aktualisasi dari peraturan perundang-undangan. Selain itu Sabir (2022:18) menjelaskan bahwasanya pelayanan publik adalah rangkaian aktivitas yang dilakukan sebagai bentuk pemenuhan pelayanan untuk seluruh warga negara yang telah diatur oleh undang-undang.

Berdasarkan penjelasan definisi pelayanan publik diatas, penulis beranggapan bahwasanya pelayanan publik merupakan seluruh kegiatan ataupun usaha yang dilaksanakan untuk memberikan layanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh pelayan publik guna memenuhi kebutuhan publik sebagai mana telah diatur dalam perundang-undangan.

Efektivitas

Mardiasmo (2017:134) mengartikan efektivitas sebagai patokan dalam mengukur tingkat keberhasilan terhadap kemampuan organisasi dalam mencapai sebuah tujuan. Sedangkan Beni (2016:69) mengemukakan bahwa efektivitas ialah keterkaitan antara tujuan dan output atau dengan kata lain sebagai ukuran sejauhman tingkat kebijakan, output dan prosedur organisasi berjalan sesuai dengan tujuan. Berdasarkan uraian dari definisi efektivitas tersebut penulis berpendapat bahwa efektivitas merupakan sebuah ukuran berhasil atau tidaknya suatu program, kegiatan ataupun organisasi terhadap output atau target yang hendak diperoleh. Untuk mengukur tingkat efektivitas suatu program dapat dilihat dari beberapa indikator yang telag diungkapkan oleh Sutrisno dalam Anis (2021:112- 114) yaitu sebagai berikut:

1. Pemahaman masyarakat terhadap program yang dibuat, yang dapat dilihat dari banyaknya jumlah masyarkat yang memahami program tersebut serta banyaknya informasi yang didapatkan oleh masyarakat terhadap program tersebut.
2. Ketepatan sasaran, yaitu keselarasan antar tujuan program dan realisasi program
3. Ketepatan waktu, hal ini terlihat melauai waktu yang dihabiskan untuk melakukan pelayanan publik
4. Pencapaian tujuan, yang dapat dilihat dari apakah tujuan dari program tersebut telah terapai seluruhnya

5. Perubahan yang diberikan, hal ini dapat diukur melalui sejauhmana program tersebut mampu memberikan perubahan kepada masyarakat.

E-Government

Napitupulu (2020:33) mengungkapkan bahwa e-government merupakan layanan publik yang dimana pemerintah harus online secara 24 jam 7 hari dalam seminggu, guna memberikan data terbaru kepada masyarakat dan masyarakat dapat mengakses kebutuhannya pada layanan yang diberikan oleh pemerintah. Menurut Sukatmi (2019:76) e-government ialah sebuah model skema pemerintah yang bersumber pada kekuatan teknologi digital, dimana seluruh kegiatan administrasi, pelayanan publik dan seluruh pengamatan sumber daya milik organisasi terkait, pajak, keuangan, karyawan, retribusi dan lain sebagainya. Aprianty (2016:1590) menyatakan bahwa e-government adalah suatu bentuk implementasi pelayanan yang dapat memaksimalkan mutu sebuah pelayanan publik yang belandaskan teknologi demi merespon kepentingan publik terkait proses penggarapan data dan informasi yang lekas dan tepat.

Berdasarkan beberapa definisi yang telah diungkapkan sebelumnya, adapun definisi e-government menurut penulis ialah peningkutsertaan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pelayanan publik yang dapat menunjang proses layanan agar dapat berjalan secara efektif dan efisien yang dilaksanakan oleh pemerintah.

E-Samsat

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor menyatakan bahwa Samsat merupakan runtutan tindakan dalam pelaksanaan registraris dan rekognisi kendaraan roda dua, penyetoran BBNKB, PKB dan pembayaran iuran wajib dana kecelakaan lalu lintas dan angkutan jalan. E-Samsat merupakan layanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) yang dilaksanakan melalui Electronic Banking (E-Banking), E-Commerce serta ATM yang telah berkerja sama dengan Samsat di seluruh Provinsi Kalimantan Timur. Dengan hadirnya layanan e-samsat memberikan beberapa manfaat sebagaimana diungkapkan oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta (2021), yakni sebagai berikut:

1. Sederhana, yakni metode pelayanan yang dapat diakses melalui ATM ataupun channel bank yang telah berkerja sama dengan kantor Samsat yang bersangkutan
2. Cepat, yakni terdapat ketepatan dan kepastian dalam waktu pelayanan
3. Aman, yakni dalam pelaksanaan pelayanan terjadinya perlindungan dan kepastian hukum dan juga rasa aman dalam melakukan pembayaran
4. Efisien, karena wajib pajak tidak mesti hadir ke kantor samsat untuk melaksanakan pembayaran Pajak Kendaraaan Bermotor.

Dari penjelasan mengenai e-samsat, dapat diketahui bahwa e-samsat merupakan layanan online yang diberikan oleh pemerintah guna memberikan

kesederhanaan kepada wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Selain itu manfaat dari hadirnya layanan e-samsat ialah terciptanya kesederhanaan layanan, cepat, aman dan efisiensi dalam proses layanan publik.

Pendapatan Asli Daerah (PAD)

Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah mengungkapkan bahwa PAD ialah semua kedaulatan yang dimiliki oleh suatu daerah dan dilegalkan sebagai pelengkap taksir kekayaan bersih suatu daerah dalam periode tahun anggaran yang berkaitan. Mardiasmo dalam Kakasih (2018:126) mendefinisikan PAD sebagai penerimaan daerah yang diterima dari sektor pajak daerah, retribusi daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, hasil perusahaan milik daerah serta PAD yang disahkan. Sedangkan Djaenuri (2012:88) menyatakan bahwa PAD merupakan penerimaan yang berasal dari berbagai sumber yang terdapat pada wilayah yang bersangkutan dan diambil berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan penjelasan tersebut mengenai PAD, penulis mendefinisikan PAD sebagai pendapatan suatu daerah yang bersumber dari pendapatan daerah yang diperoleh berdasarkan peraturan perundang-undangan dengan tujuan untuk memaksimalkan potensi-potensi yang terdapat di daerah tersebut serta meminimalisir ketergantungan daerah dengan dana yang diberikan oleh pemerintah pusat.

Definisi Konsepsional

Efektivitas layanan e-samsat dalam upaya peningkatan Pendapatan Asli Daerah merupakan suatu ukuran berhasil atau tidaknya suatu pelayanan publik berbasis online yakni layanan e-samsat dalam mencapai sebuah tujuan yaitu peningkatan Pendapatan Asli Daerah yang berasal dari sumber-sumber penerimaan daerah sebagaimana telah diatur dalam peraturan daerah.

Metode Penelitian

Penelitian ini memakai metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode penelitian deskriptif bertujuan guna mendeskripsikan hubungan antar peristiwa untuk memperoleh fenomena yang terjadi di lapangan serta mengungkap nilai-nilai yang berkaitan dengan layanan e-samsat. Melalui pendekatan deskriptif, penulis dapat memperoleh pemahaman yang menyeluruh mengenai fenomena-fenomena yang terjadi. Fokus penelitian yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada indikator efektivitas menurut Sutrisno dalam Anis (2021:112-114) yang terdiri dari pemahaman masyarakat terhadap program yang dibuat, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, pencapaian tujuan dan perubahan yang diberikan. Sumber data yang dipergunakan pada penelitian ini bersumber dari data primer yang didapatkan melalui wawancara yang dilakukan

dengan beberapa informan diantaranya terdiri dari Key Informan yakni Kepala UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Wilayah Bontang, Kepala Subbagian Tata Usaha serta staff UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Wilayah Bontang dan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Kota Bontang. Sementara itu, data sekunder didapatkan dari beragam dokumen yang relevan dengan penelitian ini diantaranya ialah Undang-Undang, Peraturan Daerah, laporan tahunan, arsip-arsip daerah, jurnal, buku dan lain sebagainya. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data dalam penelitian ini terdiri dari 3 langkah yang diungkapkan oleh Miles, Huberman dan Saldana (2014:14) yaitu dimulai dengan kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Efektivitas Layanan E-Samsat Kota Bontang dalam Upaya Peningkatan PAD oleh UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Wilayah Bontang

E-Samsat merupakan inovasi layanan publik berbasis digital yang diluncurkan oleh Pemerintah Kota Bontang guna meningkatkan PAD Kota Bontang serta mendorong peningkatan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor pada wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Bontang. Adapun indikator yang digunakan pada penelitian ini dalam mengukur tingkat efektivitas layanan e-samsat Kota Bontang menurut Sutrisno dalam Anis (2021:112-114) yakni terdiri dari:

a. Pemahaman Masyarakat terhadap Program yang dibuat

Pemahaman masyarakat terhadap program yang dibuat ialah kemampuan masyarakat dalam mengerti penggunaan layanan e-samsat atau dengan kata lain masyarakat mampu mengakses dan melakukan pembayarakan Pajak Kendaraan Bermotor melalui layanan e-samsat serta mengerti tujuan dibentuknya layanan e-samsat. Sejalan dengan pendapat Sutrisno dalam Anis (2021:112-114) yang menjelaskan bahwa indikator pemahaman masyarakat terhadap program dibuat dengan melihat sejauhmana pengetahuan masyarakat mengenai layanan e-samsat.

Layanan e-samsat yang diberikan oleh UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Wilayah Bontang cukup dipahami oleh Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Kota Bontang. Hal ini dibuktikan dari lebih banyaknya jumlah pengguna layanan e-samsat dibandingkan dengan pengguna layanan konvensional, selain itu hal ini dibuktikan juga dengan banyaknya informasi yang diperoleh Wajib Pajak mengenai layanan e-samsat mulai dari persyaratan, alur, mekanisme serta tata cara pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui e-samsat.

Wajib pajak kendaraan bermotor Kota Bontang telah memahami layanan e-samsat yang dibuktikan dari realtime penerimaan PKB dan BBNKB pada tanggal 8 mei 2023 pada pukul 13.33 WITA pada UPTD PPRD Wilayah Bontang menerima 345 unit kendaraan yang telah melakukan pelayanan e-samsat dengan

total penerimaan sebesar Rp 926.806.275 (Simpator Bapenda Kaltim). Selain itu wajib pajak sudah memahami layanan e-samsat yang didapatkan dari sosialisasi yang dilakukan oleh UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Wilayah Bontang secara rutin.

b. Ketepatan Sasaran

Ketepatan sasaran ialah keselarasan antar tujuan program dengan realisasi yang telah ditentukan pemerintah sebelumnya dengan maksud agar program ini dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kota Bontang. Dalam penelitian ini, berdasarkan teori indikator efektivitas program menurut Sutrisno dalam Anis (2021:112-114), pada indikator ketepatan sasaran yaitu dilihat dari sejauhmana keselarasan anantara program dan realisasi.

Adapun sasaran dari program ini ialah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Kota Bontang, mengenai ketepatan sasaran layanan e-samsat sudah berjalan cukup baik hal ini dilihat dari data pengguna layanan e-samsat yang lebih banyak dibandingkan dengan layanan konvensional yakni sebanyak 3.369 Wajib Pajak yang melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui layanan e-samsat di tahun 2020 dan mengalami peningkatan pada tahun 2021 yaitu sebanyak 4.855 pengguna layanan e-samsat dan

c. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu adalah rentang waktu yang dibutuhkan dalam melakukan pelayanan publik kepada masyarakat dalam hal ini ialah layanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Selaras dengan definisi ketepatan waktu yang diungkapkan oleh Sutrisno dalam Anis (2021:112-114) yang mengatakan bahwa ketepatan waktu ialah kesesuaian waktu pelayanan dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.

Waktu yang dibutuhkan pada layanan e-samsat berdasarkan Service Level Agreement (SLA) yakni paling lama 2 x 24 jam setelah wajib pajak melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor pada jam hari kerja. Dalam penelitian ini diketahui bahwa terciptanya ketepatan waktu pada layanan e-samsat yang telah selaras dengan SLA yaitu 2x 24 jam, namun kerap kali terjadinya gangguan jaringan yang menyebabkan keterlambatan waktu layanan.

Adapun upaya yang dilakukan oleh UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Wilayah Bontang agar layanan e-samsat dapat sesuai dengan waktu yang telah ditentukan yaitu dengan melakukan maintance jaringan secara rutin sehingga waktu layanan dapat sesuai dengan SLA yang berlaku.

d. Pencapaian Tujuan

Faktor utama dalam menentukan efektivitas suatu program adalah tujuan yang sesuai dengan perencanaannya. Berdasarkan teori indikator efektivitas program menurut Sutrisno dalam Anis (2021:112-114), pada indikator pencapaian

tujuan ialah dengan melihat sejauhmanakah program ini mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Tujuan dari layanan e-samsat ialah untuk menciptakan kemudahan dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor serta meningkatkan Pendapatan Asli Daerah. Dalam penelitian ini pencapaian tujuan dari layanan e-samsat berjalan dengan baik. Hal ini dilihat dari pernyataan yang diberikan oleh wajib pajak kendaraan bermotor Kota Bontang mengenai terciptanya kemudahan dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor yang dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja, serta peningkatan PAD Kota Bontang sebagaimana tertera pada data target dan realisasi PAD Kota Bontang yang menunjukkan bahwa terjadinya kenaikan PAD Kota Bontang pada tahun 2021 dimana tahun tersebut merupakan tahun diluncurkannya layanan e-samsat di Kota Bontang.

Tercapainya tujuan dari layanan e-samsat yakni terciptanya kemudahan dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dibuktikan dari banyaknya kerja sama yang dilakukan dengan pihak perbankan dan BUMN diantaranya seperti Bank Kaltara, Bank Negara Indonesia (BNI), Bank Rakyat Indonesia (BRI), Bank Central Asia (BCA), Bank Tabungan Negara (BTN), PT Pegadaian Persero dan PT Pos Indonesia. Selain itu tercapainya tujuan dari layanan e-samsat pada peningkatan PAD Kota Bontang dapat dilihat dari target PAD Kota Bontang pada tahun 2019 adalah sebesar Rp 2.877.931.886,00 dan realisasi Rp 1.454.402.136,00 dengan presentase capaian 50,54%. Kemudian pada tahun 2020 target PAD Kota Bontang ialah sebesar Rp 5.755.863.768,00 dengan realisasi sebesar Rp 3.166.668.566,00 dan capaian presentasi 55,02%. Kemudian terjadinya peningkatan yang cukup signifikan pada tahun 2021 yang merupakan tahun diluncurkannya layanan e-samsat dengan presentasi capaian hingga 391,72% dari target PAD sebesar Rp 3.930.575.480,00 dan realisasi Rp 15.396.893.09,00 dan terus mengalami kenaikan pada tahun 2022 yakni dengan target PAD Rp 9.000.000.000,00 dan realisasi PAD sebesar Rp 16.356.902.494,00 dengan capaian presentase 181,74%.

e. Perubahan yang Diberikan

Perubahan yang diberikan dapat dilihat dari bagaimana suatu program mampu mendatangkan imbas atau transfigurasi kepada masyarakat. Berdasarkan teori indikator efektivitas program menurut Sutrisno dalam Anis (2021:112-114), pada indikator perubahan yang diberikan dapat ditinjau dari sejauhmana program yang dibentuk bermanfaat bagi masyarakat secara luas yang dilihat dari berbagai macam sektor baik dari sektor ekonomi, pendidikan maupun infrastruktur di suatu daerah.

Dalam penelitian ini perubahan yang diberikan pada layanan e-samsat ialah peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor serta peningkatan Pendapatan Asli Daerah Kota Bontang. Hal ini dibuktikan dari setelah adanya layanan e-samsat proses pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor menjadi lebih mudah, sederhana dan juga cepat. Pembayaran dapat dilakukan

dimana saja dan kapan saja sehingga dapat meminimalisir wajib pajak terkena denda akibat keterlambatan pembayaran pajak kendaraan, dengan adanya hal tersebut mengakibatkan terjadinya peningkatan kepatuhan dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Bontang.

Sejalan dengan jenjang ketaatan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Bontang, PAD Kota Bontang juga mengalami peningkatan setelah hadirnya layanan e-samsat. Hal ini dilihat dari data penerimaan PKB pada tahun 2019 dengan presentase capaian sebesar 128.48%, kemudian terjadi penurunan presentase capaian PKB pada tahun 2020 yakni sebesar 76.38% dan mengalami kenaikan yang cukup signifikan pada tahun 2021 dimana tahun tersebut merupakan tahun diluncurkannya layanan e-samsat di Kota Bontang dengan presentase capaian sebesar 176,83%.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Layanan E-Samsat Kota Bontang dalam Upaya Peningkatan Pendapatan Asli Daerah oleh Uptd Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Wilayah Bontang

Faktor pendukung merupakan hal-hal yang menyokong terlaksananya kegiatan yang telah ditentukan. Terdapat faktor pendukung pada layanan e-samsat dalam upaya peningkatan PAD Kota Bontang yakni sebagai berikut:

1. Sarana dan Prasarana yang Memadai

Faktor pendukung utama dalam layanan ini ialah sarana dan prasarana yang mendukung. Sarana dan prasarana pada layanan e-samsat ialah terdiri dari mobil layanan, komputer, printer, pulpen, tinta, kertas, ATM, ruang tunggu wajib pajak, ruang laktasi, lahan parkir yang luas, pojok bermain anak dan lain sebagainya.

2. Sumber Daya Manusia yang Kompeten

Selain sarana dan prasarana hal lain yang juga mendukung proses layanan e-samsat di Kota Bontang ialah SDM UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Wilayah Bontang yang kompeten. Hal ini dibuktikan dari survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) kepada UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Wilayah Bontang yang mendapatkan predikat baik dengan nilai IKM sebesar 82,60, yang menunjukkan bahwa masyarakat sudah puas dengan layanan yang diberikan.

3. Sosialisasi E-Samsat yang Dilakukan Secara Rutin

Rutinnya sosialisasi mengenai layanan e-samsat yang di Kota Bontang mendorong pemahaman masyarakat terhadap layanan e-samsat, sosialisasi yang dilakukan oleh UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Wilayah Bontang dilangsungkan melalui dua metode yaitu dengan metode online maupun offline. Sosialisasi secara online dilaksanakan dengan cara pembuatan video pendek mengenai layanan e-samsat, poster digital dan broadcast message pada laman sosial media UPTD PPRD Wilayah Bontang. Sedangkan

sosialisasi secara offline dilakukan dengan cara sosialisasi secara langsung kepada masyarakat Kota Bontang dan penyebaran brosur pada saat car free day di Kota Bontang.

4. Banyak Melakukan Kerjasama dengan Market Place, BUMN, dan Bank

Dengan banyaknya kerjasama yang dilakukan oleh UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Wilayah Bontang menyebabkan wajib pajak memiliki banyak opsi dalam melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotornya yang dapat dilakukan melalui market place seperti tokopedia, BUMN dan BUMD yang telah berkerjasama dengan layanan e-samsat di seluruh Provinsi Kalimantan Timur.

Selain faktor pendukung terdapat pula beberapa faktor yang menghambat layanan e-samsat Kota Bontang dalam upaya meningkatkan PAD Kota Bontang yakni sebagai berikut:

1. Gangguan Jaringan pada Layanan E-Samsat

Gangguan jaringan merupakan suatu peristiwa dimana sistem mengalami kegagalan hingga menyebabkan halaman tidak dapat di akses yang dapat disebabkan karena jaringan yang buruk, kondisi hosting yang overload, hingga IP yang terblokir. Terdapat perkara yang menghambat layanan e-samsat Kota Bontang ialah gangguan jaringan pada layanan e-samsat yang dapat menyebabkan keterlambatan layanan.

2. Layanan Belum Sepenuhnya Dilakukan Secara Online

Layanan yang diberikan dalam layanan e-samsat nyatanya belum sepenuhnya dilaksanakan secara online. Wajib pajak hanya bisa melakukan pembayaran PKB secara online, namun untuk mendapatkan pengesahan STNK wajib pajak masih harus datang ke kantor UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Wilayah Bontang.

Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas layanan e-samsat Kota Bontang dalam upaya peningkatan PAD oleh UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Wilayah Bontang, maka dapat disimpulkan bahwasanya:

1. Efektivitas layanan e-samsat Kota Bontang dalam upaya peningkatan PAD oleh UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Wilayah Bontang dapat dikatakan cukup efektif hal ini dilihat dari:
 - a. Pemahaman masyarakat terhadap program yang cukup baik, yang dilihat dari banyaknya informasi yang didapatkan oleh wajib pajak mengenai layanan e-samsat baik dari alur, mekanisme, serta tata cara penggunaan layanan e-samsat.
 - b. Ketepatan sasaran pada layanan e-samsat yang dapat dilihat dari adanya kesesuaian persyaratan dan jenis layanan yang telah sesuai dengan prosedur dan mekanisme yang berlaku dalam layanan e-samsat.

- c. Tercapainya tujuan e-samsat yakni terjadinya peningkatan kepatuhan membayar Pajak Kendaraan bermotor oleh wajib pajak yang diikuti dengan terjadinya peningkatan Pendapatan Asli Daerah Kota Bontang.
 - d. Perubahan yang cukup signifikan yang terjadi pada tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memayar Pajak Kendaraan Bermotornya, serta peningkatan Pendapatan Asli Daerah Kota Bontang.
2. Faktor pendukung dalam layanan e-samsat Kota Bontang ialah terdiri dari sarana dan prasarana yang memadai, SDM yang kompeten, sosialisasi e-samsat yang dilakukan secara rutin serta banyaknya kerjasama yang dilakukan dalam layanan e-samsat dengan pihak market place, BUMN, BUMD. Sedangkan faktor penghambat dalam layanan e-samsat di Kota Bontang ialah terdiri dari gangguan jaringan dan layanan yang belum sepenuhnya dilakukan secara online.

Saran

Berdasarkan kesimpulan dari efektivitas layanan e-samsat Kota Bontang dalam upaya peningkatan Pendapatan Asli daerah oleh UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Wilayah Bontang yang telah diperoleh, terdapat beberapa masukan dari peneliti kepada UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Wilayah Bontang agar layanan e-samsat dapat berjalan dengan baik diantaranya sebagai berikut:

1. Diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan agar UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Wilayah Bontang dapat membuat layanan e-samsat menjadi layanan yang sepenuhnya online, seperti menyediakan kurir yang akan membawa STNK yang telah disahkan ke alamat rumah wajib pajak. Sehingga seluruh proses mulai dari pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor hingga pengesahan STNK dapat dilakukan secara online.
2. Diharapkan UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Wilayah Bontang dapat melakukan maintenance jaringan secara rutin agar proses pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan layanan e-samsat dapat berjalan secara optimal.

Daftar Pustaka

- Afriyanto, Sukatmi. (2019). "Implementasi E-Government Berbasis *Service Oriented Architrcure* (SOA) pada Kantor Kecamatan Natar Lampung Selatan". *Jurnal Informasi dan Komputer*. Vol 17 (1), Hal 76. <https://media.neliti.com/media/publications/464610-none-232e5f75.pdf>.
- Anis, Irwani.,dkk. (2021). "Efektivitas Program Pelayanan Kolaborasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa". *Journal Unismuh*. Vol 2(3). Hal 112-114. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/article/view/5429>

- Beni, Pekei. (2016). *Konsep dan Analisis Efektivitas Pengelola Keuangan Daerah di Era Otonomi*. Jakarta Pusat: Taushia.
- Fitri, Muhammad, dkk. 2021. “ Analisis Kebijakan Penerapan E-SAMSAT Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Pada BAPENDA Provinsi Jawa Barat”. *Jurnal Akuntansi Politeknik Negeri Bandung*. Vol 1(2), 339-347. <https://jurnal.polban.ac.id/ojs.2/iarj/article/download/2454/1909/>.
- Kurnia, T. S., Rauta, U., Siswanto, A., Hukum, F., Kristen, U., Wacana, S., & Tengah, J. (2017). “E-Government Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Di Indonesia”. *Masalah-Masalah Hukum*, 46(2), 170-81. <https://pdfs.semanticscholar.org/f9e0/755b94bbd6c0685dcb753107d167a28d7923.pdf>
- Laporan Pajak Bankaltimtara.co.id. 2020. “Dashboard PAD Kota Bontang”. https://laporan-pajak.bankaltimtara.co.id/dashboard_bontang.php
- Lestari dan Asriani. 2021. “Upaya Kebijakan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Peningkatan Pendapatan Asli Daerah di Kantor Samsat Kabupaten Pinrang”. *Journal of Management*. Vol 4 (1), 334-3. <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/yume/article/download/1060/657>
- Media Napitupulu, D. L. (2020). *E-Government: Implementasi, Strategi dan Inovasi*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Moleong, Lexy J. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muhajirin, M., & Maya, P. (2017). *Pendekatan Praktis: Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Idea Press
- Mustanir, Ahmad. (2022). *Pelayanan Publik*. Pasuruan: CV Penerbit Qiara
- Portal Resmi Provinsi DKI Jakarta. 2021. “E-Samsat”. <https://dev.jakarta.go.id/e-samsat>
- Rahmadana, M. F. (2020). *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sekretariat Negara. Jakarta
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah. Sekretariat Negara. Jakarta
- Peraturan Wali Kota Bontang Nomor 16 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan E-Government. Pemerintah Kota Bontang