

**EFEKTIVITAS PENERAPAN E-SAMSAT DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK
DI KOTA BALIKPAPAN**

Nila Anggi Rahayu, Saipul

**eJournal Administrasi Publik
Volume 12, Nomor 4, 2024**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Efektivitas Penerapan E-Samsat dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kota Balikpapan.

Pengarang : Nila Anggi Rahayu

NIM : 2002016010

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, 10 Juli 2024

Pembimbing I,



Dr. Saipul, M.Si.

NIP. 1976907 200312 1 001

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  <u>Dr. Fajar Apriani, M.Si.</u> NIP 19830414 200501 2 003
Volume : 12	
Nomor : 4	
Tahun : 2024	
Halaman : 886-896	

EFEKTIVITAS PENERAPAN E-SAMSAT DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KOTA BALIKPAPAN

Nilanggi Rahayu¹, Saipul²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penerapan program E-Samsat dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Balikpapan serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kota Balikpapan. Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, dengan sumber data yang di dapat dari hasil wawancara, dokumentasi dan observasi, penetapan informan dengan teknik purposive sampling dan data dianalisis menggunakan model interaktif yang diungkapkan oleh Miles dan Huberman. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data menunjukkan bahwa Efektivitas penerapan E-Samsat dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Balikpapan ini adalah ketetapan tujuan program sudah efektif, terbukti dari hasil survei kepuasan masyarakat yang baik, sosialisasi program belum efektif, masih ada masyarakat yang belum mengetahui program E-Samsat, tujuan program sudah efektif, terlihat dari peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor, pemantauan program belum efektif, masih ada kendala yang terjadi. Faktor pendukung peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kota Balikpapan adalah kesadaran masyarakat, daya beli masyarakat, dan isu pemindahan Ibu Kota Negara ke Kalimantan. Sedangkan faktor penghambatnya adalah kurangnya kesadaran masyarakat, anggapan masyarakat bahwa membayar pajak merepotkan, anggapan masyarakat bahwa pemerintah korupsi, kendaraan yang sudah dijual namun belum balik nama, gangguan teknis, dan kurangnya sumber daya manusia. Berdasarkan hasil penelitian, saran yang dapat diberikan adalah perlunya peningkatan sosialisasi yang lebih menjangkau masyarakat, pemberian edukasi dan transparansi kepada masyarakat terkait perhitungan pajak, serta penyediaan sumber daya manusia yang cukup untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap kepada masyarakat.

Kata Kunci : Efektivitas Program, E-Samsat, Pelayanan Publik

Pendahuluan

Mengoptimalkan penggunaan teknologi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien dengan mengembangkan

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

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

penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik merupakan upaya dari adanya *e-government* (Hertina, 2016). Guna menciptakan pemerintahan yang baik, transparan serta akuntabel perlu diadakan strategi Nasional untuk Pengembangan *E-government*.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dicantumkan bahwa pemerintah memiliki tugas yang sangat penting untuk menyediakan pelayanan yang prima bagi semua penduduk. Pada pasal tersebut pengertian pelayanan publik merujuk pada segala tindakan atau serangkaian aktivitas yang bertujuan untuk memberikan keperluan pelayanan sebagaimana yang telah dijelaskan pada dan peraturan yang diberikan kepada seluruh warga negara dan penduduk, yang mencakup barang, jasa dan/atau pelayanan administratif dikelola oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pemerintah sudah banyak melakukan inovasi dalam meningkatkan pelayanan terutama dalam konteks transaksi pelayanan, salah satunya inovasi yang telah digencarkan oleh pemerintah daerah dalam memberikan kemudahan transaksi adalah dengan inovasi terhadap pembayaran pajak. Usaha meningkatkan dan mengoptimalkan penerimaan dari Pajak Kendaraan Bermotor di perkotaan khususnya di Kota Balikpapan untuk memenuhi kewajiban membayar pajak dengan memanfaatkan perkembangan teknologi yang ada. Pemerintah Kalimantan timur dengan cepat mengikuti teknologi dan membuka serta meningkatkan pelayanan masyarakat secara *online*.

Pengembangan E-Samsat diharapkan dapat memberikan solusi optimal untuk masyarakat dan meningkatkan pelayanan publik dan mencapai sasaran peningkatan pelayanan, yakni menciptakan kesadaran membayar pajak bermotor untuk menaikkan penerimaan pembayaran pajak kendaraan khususnya di Kota Balikpapan sebagaimana yang telah diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak dan Retribusi Daerah.

Ada beberapa masalah yang peneliti temukan dalam proses pembayaran pajak melalui E-Samsat ini diantaranya :

1. Prosedur dan persyaratan layanan E-Samsat yang dinilai rumit. Karena sistem *online* masih harus membutuhkan identitas langsung dari pemilik kendaraan dan tidak bisa di wakikan.
2. Kurangnya sosialisasi dan tidak tersedianya brosur. Kurangnya sosialisasi serta tidak tersedianya brosur yang beredar di masyarakat membuat masyarakat kurang mengetahui tentang adanya program E-Samsat ini.
3. Sistem pembayaran *online* yang dinilai belum siap karena masih sering terjadi *error*.
4. *Website* Simpator sering mengalami kendala sehingga masyarakat masih kesulitan untuk menentukan jumlah pajak yang akan dibayarkan.

Dengan merujuk kepada informasi latar belakang yang telah dikemukakan, peneliti tertarik untuk meneliti tentang bagaimana efektivitas penerapan e-samsat

dalam meningkatkan pelayanan publik di kota Balikpapan dan apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan e-samsat di kota Balikpapan.

Kerangka Dasar Teori

Pelayanan Publik

Pelayanan publik didefinisikan sebagai penyediaan layanan untuk memenuhi kebutuhan individu dan masyarakat yang masih saling berkaitan dengan organisasi tersebut, sebagaimana dengan prosedur dan peraturan yang berlaku. Menurut Kotler (2016), rangkaian kegiatan atau aktivitas yang memberikan kepuasan dan manfaat dalam satu kesatuan walaupun hasilnya tidak selalu berkaitan dengan produksi fisik termasuk pengertian dari pelayanan. Pada Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik didefinisikan sebagai aktivitas atau serangkaian aktivitas yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik yang memiliki tujuan untuk mencukupi kebutuhan layanan baik barang dan jasa ataupun layanan administratif setiap warga negara dan penduduk sesuai dengan hukum yang berlaku bagi setiap warga negara dan penduduk.

Efektivitas Program

Efektivitas program menurut Budiani (2007) merupakan penilaian keberhasilan suatu program yang dapat dilihat dari seberapa jauh program yang telah dibuat dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam karyanya, Budiani mengemukakan bahwa evaluasi efektivitas program melibatkan identifikasi faktor-faktor yang berpengaruh terhadap keberlangsungan program. Beberapa variabel yang dapat digunakan dalam hal ini adalah :

1. Ketetapan tujuan program adalah tentang kesetaraan atau kesamaan peserta program dengan tujuan yang telah ditetapkan.
2. Sosialisasi program merupakan keahlian pelaksana suatu program untuk menginfokan informasi program yang telah dibuat kepada masyarakat umum atau target yang akan dituju.
3. Tujuan program merupakan penilaian terhadap sejauh mana pelaksana program dapat menyesuaikan tujuan awal dari suatu program dengan hasil dari program itu setelah dijalankan.
4. Pemantauan program merupakan suatu kegiatan yang dilakukan sebagai perhatian kepada peserta program setelah program yang di buat dijalankan.

E-government

Menurut Peraturan Presiden Indonesia Nomor 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik merujuk pada pelaksanaan tugas pemerintah yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE. Diuraikan dalam pasal 2 Perpres ini, Prinsip SPBE mencakup : a.) efektivitas ;b) keterpaduan; c) kesinambungan; d) efisiensi; e) akuntabilitas; f) interoperabilitas; dan g) vokeamanan. Menerapkan sistem kerja yang efisien, efektif, transparan serta akuntabel dan meningkatkan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu wujud dari adanya sistem

pemerintahan berbasis elektronik yang dilakukan oleh pemerintah pusat maupun daerah. Agar tercapainya tujuan dari pelaksanaan SPBE ini, setiap instansi perlu konsisten melakukan evaluasi untuk melihat perkembangan dari dilaksanakannya SPBE ini di instansi pemerintahan.

E-Service

Zeithaml (2008) mengatakan kualitas layanan elektronik adalah sejauh mana situs web dapat memfasilitasi pembelian, pengiriman, dan memfasilitasi belanja secara efisien dan efektif. Pearson (2015) mengatakan bahwa e-service adalah tempat dimana pertemuan terjadi interaksi layanan langsung untuk memenuhi ekspektasi konsumen. Menurut *Chasee et al (2013:68) e-service quality* dapat diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh penjual dan pembeli untuk memenuhi kegiatan berbelanja secara efektif dan efisien menggunakan layanan media internet.

Definisi Konsepsional

Efektivitas program E-Samsat adalah penilaian keberhasilan program E-Samsat yang dapat dilihat dari seberapa jauh program yang telah dibuat dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dikerjakan dengan tujuan memastikan pelanggan merasa puas karena mendapatkan pelayanan yang baik serta memperhatikan unsur efektivitas dari program E-Samsat ini dengan membandingkan output program dengan tujuan program.

Metode Penelitian

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan sumber data didapatkan dari hasil wawancara, dokumentasi dan observasi. Pengambilan sampel sumber data pada penelitian ini bersifat *purposif* dan *snowball*, teknik pengumpulan data bersifat induktif/kualitatif. Data yang digunakan mencakup data primer dan sekunder. Fokus efektivitas program dijabarkan berdasarkan indikator ketetapan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program dan pemantauan program serta faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan E-Samsat di Kota Balikpapan. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis data model interaktif menurut Miles & Huberman (1992) yang meliputi tiga tahap: reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

E-Samsat (Elektronik Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) merupakan sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan *online*. Dalam Peraturan Presiden Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor, Samsat merupakan kepanjangan dari Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap. Samsat

sendiri merupakan kegiatan yang didalamnya terdapat aktivitas berupa identifikasi serta registrasi kendaraan bermotor. Adanya program E-Samsat ini juga membuat masyarakat tidak perlu mengantri berjam-jam untuk sekali transaksi, masyarakat juga tidak perlu membawa uang tunai lagi sehingga mengurangi tindak kejahatan dan meningkatkan keamanan.

1. Efektivitas Penerapan E-Samsat Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kota Balikpapan

Berdasarkan teori yang diungkapkan oleh Budiani (2007) evaluasi efektivitas program melibatkan identifikasi faktor-faktor yang berpengaruh terhadap keberlangsungan program. Beberapa variabel yang dapat digunakan dalam hal ini adalah :

a. Ketepatan Tujuan Program

Menurut pendapat Budiani (2007), ketepatan tujuan program berarti sejauh mana kesesuaian antara hasil yang telah dicapai dengan tujuan program yang telah direncanakan sebelumnya.

Hal-hal yang mencakup dalam indikator ketepatan tujuan program adalah Program E-Samsat ini dibuat untuk dapat digunakan oleh semua kalangan baik muda, tua, maupun kaum disabilitas. Adanya program E-Samsat ini membuat masyarakat tidak perlu mengantri berjam-jam untuk sekali transaksi karena transaksi pembayaran pajak bisa dilakukan dimana saja tanpa harus datang ke kantor samsat. Masyarakat juga tidak perlu membawa uang tunai lagi sehingga mengurangi tindak kejahatan dan meningkatkan keamanan karena pada program E-Samsat menyediakan beberapa metode pembayaran untuk memberikan kemudahan transaksi bagi masyarakat yang dapat digunakan dimana saja dan untuk semua kalangan baik melalui *smartphone* maupun tidak melalui *smartphone*. Dalam hal ini pemerintah Kalimantan Timur melalui Bapenda Kalimantan Timur, UPTD PPRD Balikpapan juga bekerja sama dengan beberapa pihak untuk menyediakan proses transaksi yang mudah kepada masyarakat. Adapun beberapa kemitraan yang bekerja sama untuk memberikan kemudahan transaksi adalah Tokopedia, Link Aja, Dana, Gopay, Pegadaian, POS INDONESIA, Indomaret, Bank BNI, Bank BtN, Bank Kaltimtara, Bank Mandiri, Bank BCA, Samsat *Signal*, Samsat Kaltim *Delivery*.

Program E-Samsat juga dibuat agar masyarakat tidak perlu khawatir dan takut terlambat membayar pajak kendaraan karena tidak memiliki waktu luang untuk datang ke kantor samsat untuk membayar pajak. Karena, hadirnya program ini membuat masyarakat dapat melakukan pembayaran pajak dimanapun dan kapanpun. Program ini hadir dengan layanan yang cukup prima dan dapat meningkatkan pelayanan publik di Kota Balikpapan sebagaimana sesuai dengan hasil indeks kepuasan masyarakat yang mencapai nilai serta apresiasi yang baik dari masyarakat. Dalam hal ini pihak Bapenda Kalimantan Timur melalui UPTD PPRD Balikpapan sudah berusaha menyediakan dan memberikan layanan sebaik mungkin sebagaimana yang tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Peneliti

menyimpulkan hal-hal tersebut sejalan dengan konsep tujuan program sebagaimana yang diungkapkan oleh Budiani ketepatan tujuan program berarti sejauh mana kesesuaian antara hasil yang telah dicapai dengan tujuan program yang telah direncanakan sebelumnya.

b. Sosialisasi Program

Sosialisasi program menurut Budiani (2007) adalah keahlian pelaksana suatu program untuk menginfokan informasi program yang telah di buat kepada masyarakat umum atau target yang akan dituju.

Hal-hal yang mencakup dalam indikator sosialisasi program adalah pihak Bapenda Kalimantan Timur Melalui UPTD PPRD Balikpapan memilih metode sosialisasi untuk mengenalkan program ini kepada masyarakat karena sosialisasi di anggap sebagai metode yang paling efektif karena bisa menjangkau semua kalangan dimana pada proses sosialisasi ini semua masyarakat di kumpulkan di tempat yang sama sehingga pihak penyelenggara dapat menjelaskan program ini secara rinci dan jelas. Sosialisasi program E-Samsat ini biasanya dilakukan di lingkungan RT dan Kelurahan. Dalam melakukan sosialisasi pihak Bapenda Kalimantan Timur melalui UPTD PPRD wilayah Balikpapan juga bekerjasama dengan pihak Jasa Raharja. Selain melakukan sosialisasi kepada RT dan Kelurahan pihak Bapenda Kalimantan Timur melalui UPTD PPRD wilayah Balikpapan juga melakukan sosialisasi saat pemeriksaan surat-surat kendaraan atau razia yang bekerjasama dengan pihak kepolisian. Selain sosialisasi secara langsung, sosialisasi juga dilakukan melalui *Facebook* dan *Instagram* sebagai media *online*. Sosialisasi ini dilakukan oleh unsur pimpinan dan juga pegawai Bapenda Kalimantan Timur melalui UPTD PPRD wilayah Balikpapan. Namun, pada dasarnya sosialisasi ini bisa dilakukan oleh siapapun tidak harus dari unsur pimpinan maupun pegawai dari UPTD PPRD wilayah Balikpapan asalkan bisa menjelaskan terkait program ini.

Peneliti menyimpulkan bahwa sosialisasi ini masih belum efektif dikarenakan belum bisa menjangkau masyarakat dimana masih banyak masyarakat yang belum mengetahui bahwa ada program E-Samsat yang bisa digunakan untuk pembayaran pajak. Selain itu, masih banyak masyarakat yang belum mengetahui bahwa pembayaran pajak melalui program E-Samsat ini bisa di bayarkan 60 hari sebelum jatuh tempo.

c. Tujuan Program

Tujuan program menurut Budiani (2007) adalah sejauh mana pelaksana program dapat menyesuaikan tujuan awal dari suatu program dengan hasil dari program itu setelah dijalankan.

Hal-hal yang mencakup indikator tujuan program adalah hadirnya E-Samsat bertujuan untuk memudahkan wajib pajak kendaraan bermotor dalam membayar pajak dengan cara memberikan kemudahan dan kemampuan untuk membayar pajak secara *online* dan *offline*. Program E-Samsat ini ditujukan untuk semua kalangan mulai dari yang tua, muda hingga kaum disabilitas dan dapat digunakan

dimanapun dan kapanpun. Melalui program ini masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor samsat karena melalui program ini pembayaran pajak dapat dilakukan dimana saja tidak hanya di kantor samsat.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat diketahui program E-Samsat yang dibuat oleh Bapenda Kalimantan Timur untuk meningkatkan pelayanan publik di Kota Balikpapan dapat dikatakan efektif, karena hal ini dapat dilihat dari penerimaan pajak di kota Balikpapan yang mengalami kenaikan dari tahun-tahun sebelumnya.

d. Pemantauan Program

Pemantauan program menurut Budiani (2007) merupakan suatu kegiatan yang dilakukan sebagai perhatian kepada peserta program setelah program yang dibuat dijalankan.

Hal-hal yang mencakup dalam indikator pemantauan program adalah laporan *monitoring* selalu dilakukan tidak hanya dari tahun ke tahun melainkan juga ada laporan harian, namun laporan ini tidak hanya laporan dari program E-Samsat saja melainkan dari pelaporan penerimaan pajak lainnya. Berdasarkan pendapat yang dikemukakan oleh Budiani dapat diketahui bahwa Bapenda Kalimantan Timur melalui UPTD PPRD wilayah Balikpapan berhasil menjalankan program E-Samsat ini dan dapat dikatakan bahwa program ini sudah efektif dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Balikpapan. Namun, peneliti menyimpulkan untuk pemantauan program belum bisa dikatakan efektif. Hal ini dikarenakan tidak adanya pemantauan khusus yang dilakukan untuk program E-Samsat yang menyebabkan beberapa kendala dalam penerapan E-Samsat di tahun sebelumnya terulang kembali di tahun berikutnya.

Faktor Pendukung dalam Penerapan E-Samsat di Kota Balikpapan, Kalimantan Timur

Faktor-faktor pendukung dalam penerapan E-Samsat di Kota Balikpapan adalah hal-hal yang dapat mendukung penggunaan program E-Samsat di Kota Balikpapan

1. Tersedianya berbagai metode pembayaran yang dapat digunakan dalam membayar pajak melalui program E-Samsat. Kurang lebih ada 14 metode pembayaran yang bisa digunakan baik secara *online* maupun *offline*. Tersedianya berbagai metode pembayaran tentunya menjadi faktor pendukung karena masyarakat dapat memilih metode pembayaran mana yang mudah digunakan sehingga dapat memudahkan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan melalui E-Samsat.
2. Adanya *website* simpator. Tidak dapat dipungkiri bahwa dengan adanya *website* simpator menjadi faktor pendukung dalam penerapan E-Samsat di Kota Balikpapan. selain digunakan untuk memunculkan kode bayar, *website* simpator juga dapat mencetak SKPD secara *online* jadi lebih memudahkan masyarakat sehingga masyarakat tidak perlu lagi datang dan mengantri di kantor samsat hanya untuk mencetak SKPD. Namun, dalam hal pencetakan

SKPD pihak penyelenggara yaitu Bapenda Kaltim melalui UPTD PPRD Balikpapan tetap melayani pencetakan SKPD secara fisik.

3. Terbitnya peraturan mengenai E-Samsat. Dengan diterbitkannya Peraturan Presiden Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor Dan Peraturan Gubernur Provinsi Kalimantan Timur Nomor 13 Tahun 2018 Tentang Tata Cara Penerimaan dan Penyetoran Pajak Kendaraan Bermotor Secara Elektronik menjadi dukungan bagi terjalankannya program ini. Terbitnya peraturan ini berfungsi sebagai pedoman dalam melaksanakan program E-Samsat.

Faktor Penghambat dalam Penerapan E-Samsat di Kota Balikpapan, Kalimantan Timur

Faktor-faktor penghambat adalah hal-hal yang dapat menghambat dan mengganggu penerapan E-Samsat di Kota Balikpapan. Berikut adalah pembahasan dari faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan E-Samsat di Kota Balikpapan.

1. Kendala teknis ini menyebabkan masyarakat terutawa wajib pajak yang menggunakan program E-Samsat mengalami kendala sehingga tidak bisa mengakses program ini baik melalui *online* ataupun secara *offline*. Kendala teknis ini tidak hanya dialami oleh wajib pajak saja namun juga dialami oleh pegawai dari kantor UPTD PPRD itu sendiri dimana dengan adanya kendala ini pegawai tidak bisa memberikan layanan kepada wajib pajak yang tentunya berpotensi untuk menghambat jalannya pelayanan.
2. Kendala pada sistem pembayaran, kendala pada sistem pembayaran ini umumnya terjadi pada pihak Bapenda Kalimantan Timur, UPTD PPRD wilayah Balikpapan. Kendala pada sistem pembayaran ini terjadi pada beberapa bank yang belum bekerja sama langsung sehingga proses pembayaran yang dilakukan oleh pihak bank baru bisa masuk di pemberitahuan Bapenda Kalimantan Timur, UPTD PPRD wilayah Balikpapan sekitar 2 s.d 3 hari setelah pembayaran dilakukan.
3. Tidak keluarnya kode bayar pada *website* SIMPATOR, kendala ini adalah kendala dimana pada saat ingin melakukan pembayaran para wajib pajak tidak mendapatkan kode bayar dari *website* SIMPATOR padahal sudah melakukan pengecekan data dll. kendala ini bisa di atasi dengan wajib pajak cukup datang ke kantor samsat terdekat untuk meminta kode bayar kepada petugas yang ada. Tentu saja hal ini membuat para wajib pajak mengalami kesulitan dan menambah proses dalam melakukan pembayaran pajak melalui E-Samsat.
4. Tidak semua kendaraan bisa membayar pajak melalui E-Samsat, ada beberapa kendaraan yang pajaknya tidak bisa dibayarkan melalui E-Samsat yaitu kendaraan milik perusahaan atau kendaraan atas nama perusahaan dan juga kendaraan yang memiliki rekam jejak pemutihan atau pengurangan

- pajak kendaraan. Untuk membayar pajak kendaraan tersebut harus diperiksa terlebih dahulu oleh petugas samsat sehingga kendaraan tersebut tidak bisa melakukan pembayaran pajak melalui E-Samsat.
5. Sosialisasi yang belum menjangkau seluruh warga Balikpapan, kurangnya sosialisasi yang menjangkau seluruh masyarakat membuat masyarakat masih sering melakukan pembayaran pajak dekat dengan tanggal jatuh tempo, padahal masyarakat atau wajib pajak bisa membayar pajak 60 hari sebelum pajak tersebut jatuh tempo melalui program E-Samsat.
 6. Kurangnya kesadaran masyarakat. Kurangnya kesadaran masyarakat ini menjadi faktor utama penghambat dalam meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor. Kurangnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya membayar pajak kendaraan bermotor secara tepat waktu dapat menyebabkan keterlambatan pembayaran dan meningkatkan risiko denda.
 7. Masyarakat yang menganggap bahwa membayar pajak merupakan suatu hal yang merepotkan. Dalam hal ini masih banyak masyarakat yang menganggap bahwa membayar pajak merupakan suatu hal yang tidak wajib dan sangat merepotkan. Dalam hal ini UPTD PPRD wilayah Balikpapan menyiapkan kurang lebih 22 titik pembayaran samsat dari wilayah Balikpapan Timur hingga Balikpapan Barat. Namun, karena masalah utama dari pembayaran pajak ini adalah karena kurangnya kesadaran lebih. Maka, dengan ini perlu adanya edukasi kembali serta perhatian lebih kepada masyarakat agar masyarakat terutama wajib pajak paham bahwa membayar pajak kendaraan adalah suatu kegiatan yang penting.
 8. Masyarakat menganggap bahwa pemerintah melakukan korupsi. Banyaknya kasus korupsi yang dilakukan oleh kaum yang memiliki jabatan di pemerintahan menjadikan masyarakat enggan untuk membayar pajak karena menganggap bahwa pemerintah sendiri tidak memberikan transparansi terhadap kemana perginya uang pajak yang cukup mahal ini. Kesalahpahaman yang tidak diketahui masyarakat adalah bahwa pada dasarnya penetapan tarif pajak yang mahal bukan dikarenakan pemerintah yang memberikan tarif secara asal-asalan namun dikarenakan beberapa faktor dari kendaraan yang menyebabkan tarif pajak kendaraan berbeda satu sama lain. Perlu adanya peninjauan kembali serta edukasi yang dilakukan pemerintah kepada masyarakat terhadap tarif pajak kendaraan agar masyarakat paham terkait perhitungan dari pajak kendaraan tersebut.
 9. Kendaraan bermotor yang sudah dijual dan belum balik nama. Kendaraan yang sudah dijual dan belum balik nama ini menyebabkan kesulitan dalam melakukan pendataan kendaraan tersebut karena sudah berubah kepemilikannya.
 10. Kurangnya sumber daya untuk mengcover seluruh wilayah Balikpapan. Pelayanan yang banyak dan jumlah sumber daya manusia yang sedikit dapat menghambat pelayanan kepada masyarakat dan menyebabkan pelayanan menjadi terlambat

Penutup

Kesimpulan

Dari hasil penelitian, penyajian data dan pembahasan peneliti menarik kesimpulan bahwa efektivitas penerapan E-Samsat sudah efektif sebagaimana yang dapat dilihat pada indikator ketetapan tujuan program yang mana program ini mendapatkan apresiasi yang baik dari masyarakat. Kemudian untuk sosialisasi program belum efektif hal ini dapat dilihat dari masyarakat yang mulai mengetahui dan menggunakan program namun masih ada beberapa masyarakat yang belum mengetahui bahwa pembayaran pajak bisa dilakukan sebelum masa jatuh tempo pembayaran. tujuan program E-Samsat adalah meningkatkan pelayanan publik di kota Balikpapan sudah efektif, dapat dilihat dari penerimaan pajak di kota Balikpapan yang mengalami kenaikan dari tahun-tahun sebelumnya. Selanjutnya pemantauan program dalam program E-Samsat belum bisa dikatakan belum efektif, hal ini dikarenakan masih ada beberapa kendala yang terjadi dan berulang dari tahun sebelumnya.

Selanjutnya terkait Faktor pendukung dalam penerapan E-Samsat di Kota Balikpapan yaitu dalam meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kota Balikpapan, adalah tersedianya berbagai metode pembayaran yang dapat digunakan, adanya *website* simpator, terbitnya peraturan mengenai E-Samsat. Faktor penghambat dalam meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kota Balikpapan adalah kendala teknis, kendala pada sistem pembayaran, tidak keluarnya kode bayar pada *website* SIMPATOR, tidak semua kendaraan bisa membayar pajak melalui E-Samsat, sosialisasi yang belum menjangkau seluruh warga Balikpapan, kurangnya kesadaran masyarakat, masyarakat yang menganggap bahwa membayar pajak merupakan suatu hal yang merepotkan, masyarakat menganggap pemerintah melakukan korupsi, kendaraan bermotor yang sudah dijual namun belum di balik nama, dan kurangnya sumber daya manusia untuk memenuhi pelayanan di seluruh wilayah Balikpapan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka penulis memberikan beberapa saran, adapun saran dalam penelitian ini yaitu:

1. Pihak Bapenda Kalimantan Timur melalui UPTD PPRD wilayah Balikpapan perlu mengadakan sosialisasi yang lebih menjangkau masyarakat terkait adanya program E-Samsat yang tentunya dapat mempermudah masyarakat dalam pembayaran.
2. Pihak Bapenda Kalimantan Timur melalui UPTD PPRD wilayah Balikpapan juga perlu memberikan edukasi dan transparansi kepada masyarakat agar wajib pajak tidak menganggap bahwa layanan yang diberikan tidak mempersulit proses pemenuhan wajib pajak
3. Dalam menyediakan pelayanan publik yang baik pihak Bapenda Kalimantan Timur melalui UPTD PPRD wilayah Balikpapan perlu menyediakan sumber

daya manusia yang cukup agar dapat lebih memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap kepada masyarakat.

Daftar Pustaka

- Budiani, N.M. (2007). Ide Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna “Eka Taruna Bhakti” Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar. *Input : Jurnal Ekonomi Dan Sosial*, 2(1), 49–57. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/input/article/view/3191>
- Hertiarani, Wiwiet. (2016). Implementasi Kebijakan E-Samsat Di Jawa Barat. *Jurnal Ilmu Administrasi*, Vol. 13 No. <https://doi.org/https://doi.org/10.31113/jia.v13i3.102>
- Miles, B. Mathew dan A. Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru*. Jakarta: UIP.
- Napitupulu. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Nilai Pelanggan Dan Implikasinya Pada Kepuasan*. Thesis, Program Magister Manajemen Fakultas Pascasarjana Universitas Pasundan Bandung <http://repository.unpas.ac.id/id/eprint/12143>
- Peraturan Presiden Indonesia Nomor 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
- Peraturan Presiden Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor. 28 Tahun 2009 tentang Pajak dan Retribusi Daerah.
- Zeithaml, Valarie A, Mary Jo Bitner And Dwayne D. Gremler. (2017). *Services Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm 7th Edition*. New York: Mcgraw-Hill Education