

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik menjadi tanggung jawab pemerintah negara, yang berkewajiban memberikan pelayanan kepada setiap warga negara dan penduduk dalam rangka memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Penyelenggaraan pelayanan publik yang diatur dalam UU No. 25/2009 harus dilaksanakan secara prima sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan perusahaan yang baik untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.. Pelaksanaan pelayanan publik yang berkelanjutan harus mempertimbangkan semua harapan dan keinginan warga negara dan penduduk untuk peningkatan pelayanan publik.. (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, n.d.)

Penyelenggara pelayanan publik yang dapat disebut lembaga penyelenggara negara serta lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk suatu kegiatan pelayanan publik. Dan pemberian pelayanan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan wujud peran birokrasi sebagai dinamisator tugas dan juga memfokuskan pelayanan

masyarakat dengan penuh dedikasi. Masyarakat membutuhkan pelayanan publik untuk memenuhi berbagai kebutuhan yang tidak dapat diatasi sendiri; secara ekstrim, pelayanan publik tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia.

Pemerintah, sebagai penyedia layanan publik, harus bertanggung jawab dan terus berusaha memberikan layanan yang terbaik dan efektif kepada masyarakat.. Apabila masih terdapat rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah maka hal tersebut dapat membuat citra buruk bagi pemerintah di tengah lingkungan masyarakat. Menurut (Saputra, 2016) “Dengan Adanya keluhan dan kemudahan dalam pelayanan sudah pasti pernah dirasakan oleh sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi.

Pelayanan publik memainkan peran penting dalam membantu meningkatkan kesejahteraan masyarakat; seiring dengan meningkatnya pelayanan publik, masyarakat akan mengalami tingkat kepuasan dan kesejahteraan yang lebih tinggi. Kemajuan teknologi internet memiliki potensi untuk mempermudah dan meningkatkan kehidupan manusia.. (Sari, 2021)

Perkembangan teknologi yang sangat pesat dapat berguna bagi sistem pelayanan publik pada Pemerintahan. Adanya pemanfaatan penggunaan aplikasi internet di lingkungan pemerintahan yang dikenal dengan Electronic Government (E-Government). Kebijakan dan Strategi Nasional pengembangan E-Government yang tertuang pada Inpres No. 3

Tahun 2003 di Indonesia yang menyatakan bahwa Penggunaan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan dimaksudkan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan yang baik. (Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E- Government, 2003)

E-Government adalah sebuah inisiatif untuk menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemerintah, serta keterbukaan dan akuntabilitas dalam pemberian layanan publik. Perkembangan teknologi komunikasi dan informasi yang pesat memungkinkan pemerintah kabupaten untuk meningkatkan pelayanan. Pemerintah di era globalisasi dituntut untuk peka terhadap kebutuhan masyarakat dengan menciptakan program guna meningkatkan kualitas pelayanan publik dan ikut serta untuk lebih efektif dalam memberikan pelayanan. Mayoritas bentuk pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dapat berkaitan dengan urusan penyediaan berbagai data, pengolahan, pengumpulan, serta informasi, yang diberikan kepada seluruh masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Sistem E-Governance adalah proses penggunaan teknologi komunikasi dan informasi untuk menjalankan sistem pemerintahan dan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien.

Penerapan E-Governance bertujuan besar untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik, mampu memberikan layanan pemerintahan yang bersifat transparan, akuntabel, dan bebas korupsi. Pelayanan yang ditawarkan kepada masyarakat harus selalu baik, berkualitas, dan memenuhi harapan masyarakat, karena baik buruknya pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat sering kali digunakan untuk menilai efektifitas suatu instansi pemerintah. Dalam kaitannya dengan pemungutan pajak kendaraan bermotor, Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang optimal. SAMSAT dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. Pelayanan yang diberikan Kantor SAMSAT dapat berupa pelayanan pengurusan dokumen kendaraan bermotor dan pembayaran pajak kendaraan. Dalam memberikan pelayanan Kantor SAMSAT wajib memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan, setiap masyarakat wajib pajak memiliki hak untuk dihormati serta diberikan pelayanan yang baik tanpa adanya paksaan dari pemerintah. SAMSAT harus dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat yang ingin mengurus dokumen kendaraan serta masyarakat yang ingin membayar wajib pajak karena pajak merupakan sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) untuk membantu pembangunan disuatu wilayah.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 pajak kendaraan bermotor ialah pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor. Subjek pajak kendaraan bermotor mengandung pengertian yaitu subjek pajak memiliki motor, subjek pajak memiliki dan menguasai kendaraan bermotor, atau subjek pajak hanya menguasai dan tidak memiliki kendaraan bermotor Saidi (2014:41). Pajak kendaraan bermotor (PKB) merupakan salah satu sumber penerima Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang sangat potensial, sehingga apabila kurang optimalnya pelayanan yang diberikan dalam membantu masyarakat wajib pajak akan menyebabkan turunnya kualitas Pendapatan Asli Daerah (PAD). (Basir, 2018)

Sementara dalam proses pelayanan Kantor SAMSAT seringkali masih ditemukan adanya permasalahan atau kendala yang muncul dari masyarakat. Masyarakat yang berasal dari kalangan pekerja baik swasta ataupun negeri yang harus bekerja seharian penuh pastinya memerlukan waktu luang untuk mengurus pembayaran pajak kendaraan secara langsung ke Kantor SAMSAT, tidak hanya itu adanya masyarakat yang harus memerlukan waktu berjam-jam untuk mendapatkan pelayanan padahal mereka memiliki kepentingan lain yang harus dikerjakan, ataupun adanya permasalahan fasilitas yang disediakan. (Setyawan et al., 2019)

Kantor SAMSAT Kota Malang juga mengalami permasalahan yang sama. Kurangnya waktu bagi masyarakat yang bekerja seharian untuk dapat mengurus pembayaran wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor

SAMSAT secara langsung dan adanya kesibukan masyarakat dengan kepentingannya masing-masing sehingga tidak mempunyai banyak waktu untuk datang membayar pajak. Adanya permasalahan tersebut lama kelamaan juga dapat berpengaruh pada Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kota Malang.

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus selalu berkualitas dan memenuhi harapan masyarakat, karena baik buruknya pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat sering kali digunakan untuk menilai keberhasilan suatu instansi pemerintah. Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Malang menerapkan sistem pelayanan publik yang mengusung model E-Government untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat yang memiliki wajib pajak yang harus membayar pajak atas kendaraan bermotor, maka di buat sistem Kerjasama antara Pemerintah Provinsi Jawa Timur, Kepolisian Prov Jawa Timur, Bapenda Prov Jawa Timur, dan PT Jasa Raharja. Sistem program yang di buat bertujuan untuk menciptakan pelayanan SAMSAT secara online atau yang bisa disebut dengan E-Samsat.

E-Samsat adalah suatu program layanan yang di buat dengan tujuan untuk mempermudah Kantor SAMSAT dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Jawa Timur dalam mengurus STNK, mengecek pajak kendaraan, serta membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) secara online. Program E-Samsat akan disalurkan ke setiap Kabupaten/Kota di

Provinsi Jawa Timur untuk dapat membantu memberikan kemudahan kepada masyarakat di Kota Malang dalam mengurus pelayanan secara online tanpa harus mengantri dan harus datang terlebih dahulu ke Kantor SAMSAT Kota Malang. Masyarakat secara online dapat langsung mengecek tagihan pajak kendaraan bermotor melalui website maupun aplikasi yang disediakan pemerintah. Pemerintah Kota Malang menyediakan akses yang lebih mudah bagi pemilik kendaraan dalam mengurus keperluan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui sistem program E-Samsat sehingga nantinya dapat menciptakan transparansi bagi setiap pengguna layanan.

Penerapan program E-Samsat yang berbasis teknologi dan informasi di masyarakat Kota Malang diciptakan untuk mampu membantu pelayanan Kantor Samsat dalam hal peningkatan kualitas dari sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor agar lebih efisien dan mempercepat proses pelayanan sehingga tidak memerlukan banyak waktu. Sedangkan untuk mempermudah proses pembayaran berapa nominal jumlah pajak kendaraan bermotor yang harus dibayar oleh pengguna layanan dapat melalui ATM Bank Jatim, Tokopedia, dan Linkaja. Program E-Samsat merupakan terobosan dari pemerintah Provinsi Jawa Timur dalam membangun upaya menuju Smart City guna memperbaiki pelayanan publik, dan memberikan kemudahan bagi setiap masyarakatnya dalam memanfaatkan pelayanan yang disediakan pemerintah dengan berbasis teknologi.

Dengan adanya kemudahan dari program E-Samsat bertujuan agar dapat mengatasi keluhan yang ada di masyarakat Kota Malang sehingga nantinya pemerintah juga dapat memberikan kinerja pelayanan secara efektif sehingga masyarakat akan mendapatkan pelayanan secara optimal atas adanya permasalahan atau kendala yang dirasakan pada masyarakat. pengguna E-Samsat dapat memperoleh kemudahan dalam layanan yang disediakan oleh pemerintah sehingga juga diharapkan dapat membantu pemerintah dalam meningkatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan mampu untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kota Malang.

Oleh karena itu berdasarkan berbagai penjelasan diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **Program E-Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Malang.**

2.1 Rumusan Masalah

1. Bagaimana program E-Samsat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Malang ?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat program E-Samsat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Malang ?

2.2 Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis program E-Samsat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Malang
2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat program E-Samsat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Malang

2.3 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis,
Hasil penelitian diharapkan mampu memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu administrasi terutama yang berkaitan dengan pelayanan publik berbasis digital
2. Manfaat Praktis
 - 1) Bagi Mahasiswa
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi sebagai bahan informasi dan menambah wawasan mahasiswa tentang pelayanan publik berbasis inovasi digital
 - 2) Bagi Universitas
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah koleksi perpustakaan dan bahan bacaan bagi mahasiswa program studi administrasi publik dan mahasiswa Unmer Malang
 - 3) Bagi Pemerintah

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan pemerintah untuk melakukan perubahan dan peningkatan dalam memberikan proses pelayanan kepada masyarakat berbasis inovasi digital