

PENERAPAN *E-GOVERNMENT* DAN *GOOD GOVERNANCE* TERHADAP PELAYANAN E-SAMSAT JAWA TIMUR

Fannisya Surya Wardani

fannysyasurya@gmail.com

Sutjipto Ngumar

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

This research aims to find out and to analyze the application of E-Government and Good Governance to E-SAMSAT services. The success rate of E-SAMSAT East Java service is a problem that becomes one of the benchmarks in the application of E-Government. The scope that been used in this research is the staff of the Joint Office SAMSAT Mojokerto on the operational service section. The method of analysis in this research is a qualitative research. The data that used by the researcher are interview and documentation data which include the payment of Vehicle Tax (PKB) through E-SAMSAT East Java application. Data analysis techniques that used in this research are observation, interviews, and documentation. The results of the analysis in this research is the introduction of E-SAMSAT service that many obstacles occur. The obstacles are the lack of public knowledge about E-SAMSAT East Java service. Due to the government's own lack of the socialization. The next obstacle is the availability of unstable network connections so that it can decrease revenue. The findings in this research are E-SAMSAT East Java service that has been running but not yet in accordance with expectations. Implications of the researcher states that the government has run the online service (E-Government) but in reality there are still some obstacles so the number of taxpayers paying PKB through E-SAMSAT East Java is still a few.

Keywords: E-Government, good governance, service, vehicle tax, E-SAMSAT

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis penerapan *E-Government* dan *Good Governance* terhadap pelayanan E-SAMSAT. Tingkat keberhasilan layanan E-SAMSAT Jawa Timur merupakan permasalahan yang menjadi salah satu tolak ukur dalam penerapan *E-Government*. Ruang lingkup yang digunakan dalam penelitian ini adalah staf Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto pada bagian operasional pelayanan. Metode analisis dalam penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Data yang digunakan peneliti bersumber data wawancara dan dokumentasi yang meliputi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui aplikasi E-SAMSAT Jawa Timur. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data secara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil analisis dalam penelitian ini adalah pengenalan pelayanan E-SAMSAT yang banyak terjadi hambatan. Yang menjadi kendala diantaranya adalah kurangnya pengetahuan masyarakat akan layanan E-SAMSAT Jawa Timur. Dikarenakan dari pihak pemerintah sendiri yang kurang mengadakan sosialisasi. Kendala selanjutnya ketersediaan koneksi jaringan yang tidak stabil sehingga dapat menurunkan pemasukan. Temuan dalam penelitian ini adalah layanan E-SAMSAT Jawa Timur yang telah berjalan tetapi belum sesuai dengan ekspektasi. Implikasi peneliti menyatakan bahwa telah berjalannya layanan pemerintah secara online (*E-Government*) tetapi dalam kenyataannya dilapangan masih beberapa kendala sehingga jumlah wajib pajak yang membayar PKB melalui E-SAMSAT Jawa Timur masih sedikit.

Kata Kunci: E-Government, Good Governance, Pajak Kendaraan Bermotor, E-SAMSAT

PENDAHULUAN

Saat ini pengembangan teknologi Internet telah mencapai perkembangan yang sangat pesat. Aplikasi telah digunakan untuk *e-commerce* dan berkembang kepada pemakaian aplikasi internet pada lingkungan pemerintahan yang dikenal dengan *Electronic Government* (*E-Government*). Pada tahun 2003, pemerintah mengeluarkan Inpres No.3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional pengembangan *Electronic Government* (*E-Government*) di

Indonesia yang menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahannya dimaksudkan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah dalam menyelenggarakan pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Menurut Sedarmayanti (2012) *Governance* diartikan sebagai kualitas hubungan antar pemerintah dan masyarakat yang dilayani dan dilindunginya. *Governance* merupakan mekanisme- mekanisme, proses-proses dan institusi-institusi melalui warga Negara mengartikulasi kepentingan-kepentingan mereka, memediasi perbedaan-perbedaan mereka serta menggunakan hak dan kewajiban legal mereka. *Good Governance* memiliki hakikat yang sesuai yaitu bebas dari penyalahgunaan wewenang dan korupsi serta dengan pengakuan hak yang berlandaskan pada pemerintahan hukum.

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat, karakteristik dan kebutuhan yang berbeda, maka di wilayah Jawa Timur sendiri telah menerapkan sistem pelayanan publik yang mengadopsi model *E-Government*, salah satunya contoh instansi pemerintah yang telah menerapkan adalah Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). Untuk memudahkan masyarakat yang memiliki wajib pajak yang harus membayar pajak atas kendaraan bermotor mereka, maka dibuat sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Badan Pendapatan Provinsi dan PT. Jasa Raharja. Sistem kerjasama yang dibuat adalah menerapkan SAMSAT online atau yang disebut oleh E-SAMSAT. E-SAMSAT sendiri merupakan suatu bentuk layanan yang dibuat untuk memudahkan masyarakat di Indonesia khususnya di wilayah Jawa Timur dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), maka masyarakat atau wajib tidak lagi mengantri dan harus datang ke kantor SAMSAT terdekat, tetapi bisa langsung mengecek tagihan Pajak Kendaraan Bermotor melalui *website*. Maka dengan adanya aplikasi E-SAMSAT maka masyarakat dapat memperoleh suatu layanan yang disediakan oleh pemerintahan dengan sangat mudah. Tetapi, masih banyak hal yang menghambat dalam pengimplementasian *E-Government* tersebut dan hal ini merupakan suatu garis besar yang perlu diamati oleh pemerintah dalam penyedia pelayanan publik. Sehingga pemerintah akan terus mengembangkan inovasi-inovasi baru dalam menciptakan layanan kepada masyarakat dan akan tercapai sebuah pemerintahan yang baik atau yang disebut *Good Governance*.

Dilihat betapa wajibnya pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor khususnya di Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto, maka hal ini mendorong peneliti untuk meneliti penerapan *E-Government* dan *Good Governance* terhadap pelayanan E-SAMSAT Jawa Timur.

TINJAUAN TEORITIS

Konsep Dasar *E-Government* dan *Good Governance*

Penggunaan Teknologi Informasi ini dapat mempermudah masyarakat untuk mengakses informasi yang berfungsi untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pada instansi pemerintah. *E-Government* ini dapat meningkatkan partisipasi masyarakat yang dimana seluruh masyarakat dapat ikut serta terlibat aktif dalam pengambilan kebijakan yang diselenggarakan oleh pemerintah. *E-Government* merupakan sistem yang dikembangkan oleh pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat agar dapat memperoleh akses informasi dan layanan yang diberikan oleh pemerintah. Pada *E-Government* ini masyarakat bisa terhubung dengan pos-pos pelayanan pemerintah melalui telepon maupun *website* yang diberikan pemerintah untuk mendapatkan pelayanan publik.

Sejalan dengan pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat melalui *E-Government*, maka harus tercipta *Good Governance*. *Good Governance* merupakan cara untuk memperkuat kerangka kerja institusional dari pemerintah. Hal ini menurut mereka adalah bagaimana memperkuat aturan hukum dan prediktibilitas serta imparialitas dari penegakannya. Ini juga berarti mencabut akar dari korupsi dan aktivitas-aktivitas rent seeking, yang dapat dilakukan melalui transparansi dan aliran informasi serta menjamin bahwa informasi mengenai kebijakan dan kinerja dari institusi pemerintah dikumpulkan

dan diberikan kepada masyarakat secara memadai sehingga masyarakat dapat memonitor dan mengawasi manajemen dari dana yang berasal dari masyarakat. *Good Governance* dapat dikatakan sebagai tata pemerintahan yang baik, tetapi di dalam implementasinya tidak mudah untuk dilaksanakan. Namun demikian, di dalam kesamaan prinsip dan tujuannya yaitu agar terciptanya tata laksana pemerintahan yang seimbang diantara semua komponen. Dengan adanya *Good Governance* ini diharapkan ada hubungan dan keterbukaan yang baik antara masyarakat dan pemerintah.

Pengertian E-Government

Menurut Hertiarani (2016) menyaran bahwa *E-Government* adalah cara pemerintah dalam menyesuaikan diri pada kecerungan global. *E-Government* bukan berarti mengganti cara pemerintah berhubungan dengan masyarakat tetapi meningkatkan hubungan antar pemerintah dengan masyarakat yang mengikuti perkembangan teknologi informasi yang ada.

Selanjutnya menurut Indrajit (2006) *E-Government* merupakan suatu mekanisme antara pemerintah dengan masyarakat dengan menggunakan teknologi informasi (internet) dengan tujuan memperbaiki kualitas pelayanan publik. *E-Government* merupakan sebuah cara bagaimana pemerintah menggunakan teknologi informasi. Teknologi Informasi merupakan pengelolaan informasi yang berbasis komputer serta memanfaatkan sistem dan jaringan komunikasi (Ardana, 2016). Khususnya aplikasi internet berbasis web untuk menyediakan akses yang mudah terhadap informasi pemerintah dan menyediakan pelayanan publik.

Pengertian Good Governance

Istilah tata pemerintahan yang baik (*Good Governance*) merupakan suatu konsepsi tentang penyelenggaraan pemerintah yang bersih, demokratis, dan efektif (Tahrir, 2015:102). Paradigma *Good Governance* mengedepankan proses dan prosedur, dimana dalam proses persiapan, perencanaan, perumusan dan penyusunan suatu kebijakan yang senantiasa mengedepankan kebersamaan dan dilakukan dengan melibatkan seluruh pemangku kepentingan. *Good Governance* memiliki prinsip-prinsip tata kelola yang harus di penuhi yang berkaitan pengendalian, yaitu: (1) Partisipasi Masyarakat; (2) Aturan Hukum; (3) Transparansi; (4) Daya Tangkap; (5) Berorientasi Consensus; (6) Berkeadilan; (7) Efektifitas dan Efisiensi; (8) Akuntabilitas.

Dengan terciptanya *Good Governance* maka akan tercipta keterbukaan antara pemerintah dan masyarakat sehingga menjadi pemerintahan yang bersih. Terselenggaranya *Good Governance* merupakan suatu syarat bagi pemerintah dalam mewujudkan aspirasi masyarakat dan mencapai tujuan serta cita-cita suatu bangsa bernegara. Supaya berjalannya fungsi *Good Governance* maka dibutuhkan kerjasama yang baik antara sektor pemerintah, dunia usaha, swasta dan masyarakat. Ketiganya mempunyai peran masing-masing yang saling berkaitan dan harus berjalan sesuai dengan nilai-nilai dan prinsip-prinsip yang terkandung dalam tata pemerintahan yang baik.

Hubungan E-Government terhadap Good Governance

Pada setiap tata kelola pemerintah harus tercipta suatu pembaruan dan perubahan dalam kehidupan berbangsa dan bernegara yang bermaksud untuk terwujudnya pemerintahan yang terbuka. Pemerintah selalu dituntut untuk memberikan inovasi-inovasi dalam pelayanan sector publik. Menurut Sujarweni (2015) Sektor public adalah semua yang berhubungan dengan kepentingan publik tentang penyediaan barang dan jasa yang ditujukan untuk publik. Menyadari betapa pentingnya untuk mewujudkan pemerintahan yang baik, maka aparatur negara dituntut harus mampu meningkatkan kinerja. Sasaran yang menjadi prioritas adalah mewujudkan pelayanan masyarakat yang efisien dan berkualitas, sehingga mampu mendorong pertumbuhan ekonomi dan meningkatkan daya

saing. Oleh karena itu, dalam hal ini diperlukan perhatian pemerintah untuk melakukan perubahan-perubahan secara signifikan melalui manajemen perubahan menuju ke arah penyelenggaraan kepentingan yang baik.

Salah satu upaya untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik yaitu mempercepat proses kerja serta modernisasi administrasi melalui otomatisasi di bidang administrasi perkantoran, modernisasi penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat melalui *E-Government* sebagai salah satu aplikasi dari teknologi informasi. Implementasi *E-Government* merupakan alternative yang strategis dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintah serta sebagai alat mengkomunikasikan informasi secara dua arah antara pemerintah dengan masyarakat dan antar pemerintah dengan pemerintahan itu sendiri. Dengan berjalannya *E-Government* yang baik maka akan terwujud *Good Governance* karena beberapa prinsip-prinsip *Good Governance* telah di implementasikan dalam *E-Government*. Tetapi tidak ada pengaplikasian layanan *E-Government* yang berjalan dengan mulus. Pada tahap awal saja, biasanya akan ditemukan hambatan seperti perubahan teknologi, kurangnya dana, dan cara pengenalannya terhadap masyarakat. Dalam kondisi ini, pemerintah secara konsisten menghadapi permasalahan yang terjadi dan berusaha mencari potensi solusi dari permasalahan tersebut karena antara *E-Government* dan *Good Governance* mempunyai tujuan yang sama yaitu untuk memberikan pelayanan sebaik-baiknya terhadap masyarakat sehingga akan tercipta tata kelola pemerintah yang bersih dan terbuka.

Konsep Dasar E-SAMSAT

Pelayanan adalah aktivitas yang dilakukan seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur atau metode tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya. Dengan pelayanan yang baik maka akan tercipta sistem manajemen yang baik. Pelaksanaan efektifitas dan efisiensi sumber atau obyek pendapatan daerah akan membutuhkan waktu yang panjang. Masalah ini tercermin pada sistem prosedur pemungutan pajak yang masih konvensional dan masih banyaknya sistem yang berjalan secara parsial, sehingga akan menimbulkan informasi yang disampaikan tidak konsisten, versi data yang berbeda, dan tidak *up-to-date*. Pembayaran pajak merupakan hal yang wajib di tanggung oleh masyarakat. Pemasukan dari pembayaran pajak kendaraan setiap tahun merupakan pemasukan yang besar bagi pemerintah daerah.

Seiring dengan berjalannya perkembangan teknologi informasi. Maka pemerintah terhadap pelayanan-pelayanan yang diselenggarakan juga harus mengikuti dan menyelenggarakan teknologi baru dan berkembang. Terciptanya E-SAMSAT diharapkan dapat menciptakan pelayanan yang dapat mempermudah masyarakat dalam membayar pajak kendaraan dan meminimalisir waktu yang ada sehingga masyarakat tidak perlu datang dan mengantri ke kantor SAMSAT sekitar tempat tinggal.

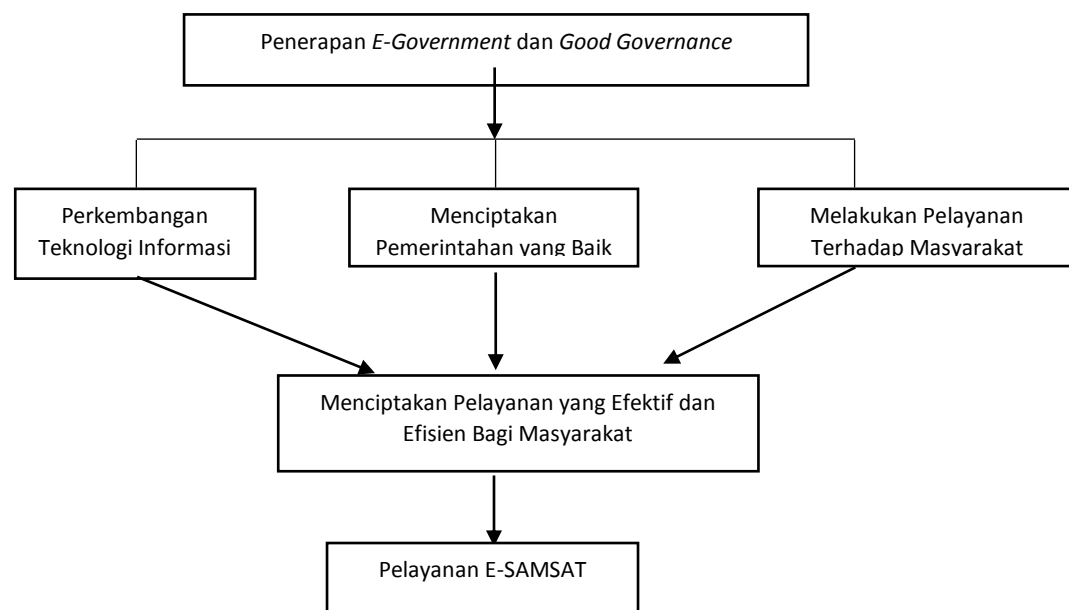
Pengertian E-SAMSAT

E-SAMSAT adalah kepanjangan dari *Electronic SAMSAT* yaitu merupakan suatu pelayanan dalam pembayaran pajak kendaraan secara *online*. Menurut Mukarom (2016) Pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan. E-SAMSAT merupakan sistem interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dengan menggunakan teknologi informasi yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan, serta guna meningkatkan efektifitas dan efisiensi. E-SAMSAT merupakan sebuah terobosan dari pihak Polri, Badan Pendapatan Daerah dan PT. Jasa Raharja guna mempermudah Wajib Pajak (WP) untuk melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak kendaraan bermotor di wilayah hukumnya. Dalam melayani kebutuhan masyarakat yaitu perpanjangan surat kendaraan bermotor dan pembayaraan pajak kendaraan yang dapat dilakukan menggunakan teknologi internet berbasis web dan dapat

melakukan pembayaran melalui bank maupun *e-banking*. Belum semua provinsi memiliki sistem E-SAMSAT, tergantung kepada kebijakan masing-masing Badan Pendapatan Daerah. Saat ini pelayanan E-SAMSAT hanya bisa dirasakan dalam propinsi tertentu yaitu DKI Jakarta, Jawa Barat, Jawa Tengah, DI Yogyakarta, Jawa Timur, Nangroe Aceh Darusalam, Riau, dan Sulawesi Tengah. E-SAMSAT berfungsi untuk mengurangi pencaloan dan pungli, terobosan ini diharapkan dapat mengurangi dan menghindari hal tersebut dan juga berfungsi mempermudah wajib pajak (WP) untuk melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak kendaraan bermotor.

Rerangka Pemikiran

E-Government dan *Good Governance* diterapkan pada E-SAMSAT Jawa Timur agar menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien bagi masyarakat. Penerapan *E-Government* dan *Good Governance* pada E-SAMSAT Jawa Timur merupakan salah satu upaya pemerintah untuk memaksimalkan sumber daya yang ada agar terealisasi pemerintahan yang transparan juga mengikuti perkembangan teknologi dan tidak lupa terus meningkatkan kualitas pelayanan yang efektif dan efisien bagi masyarakat. Maka ruang lingkup penelitian pada penerapan *E-Government* dan *Good Governance* meliputi pegawai samsat dan masyarakat. Dari pelaksanaan proses penerapan *E-Government* dan *Good Governance* dapat diketahui apakah fungsi pelayanan pada Kantor Bersama SAMSAT telah terpenuhi secara efektif dan efisien. Apabila tingkat kinerja fungsi tersebut belum bisa dikatakan efektif dan efisien maka dengan penerapan *E-Government* dan *Good Governance* dapat memberikan suatu hasil dalam bentuk rekomendasi yang harus dilakukan oleh pihak Kantor Bersama SAMSAT untuk meningkatkan kinerja Kantor Bersama SAMSAT dimasa yang akan datang.



Gambar 1

Rerangka Pemikiran

Proposisi

Proposisi merupakan suatu pernyataan atau ungkapan yang dapat dipercaya, atau diuji kebenarannya, mengenai konsep atau *construct* yang menjalankan fenomena, sehingga proposisi dalam penelitian ini menyatakan bahwa penerapan *E-Government* dan *Good Governance* terhadap pelayanan E-SAMSAT Jawa Timur belum terealisasi secara sepenuhnya.

Pada prinsipnya *E-Government* dan *Good Governance* merupakan alat bantu teknis manajemen dalam meningkatkan efektivitas dari proses kegiatan yang dilakukan. Salah satu aktivitas terpenting dalam suatu birokrasi adalah pelayanan yang efisien serta tidak mempersulit bagi para user/pengguna. Berdasarkan rumusan masalah dan landasan teori yang ada, maka proposisi penelitian yang diajukan dalam penelitian ini sebagai berikut : (1) *E-Government* dan *Good Governance* dapat menilai kinerja fungsi pelayanan. (2) Penerapan *E-Government* dan *Good Governance* akan bersifat secara efektif dan efisien apabila fungsi *E-Government* dan *Good Governance* telah dilaksanakan sesuai dengan yang ditetapkan. (3) Pemilihan prosedur kegiatan pelayanan yang tepat dan dilakukan dengan konsisten dapat menghasilkan perencanaan akan kebutuhan pelayanan yang efisien dan efektif untuk birokrasi.

Tabel 1
Proposisi Penelitian

Rumusan Masalah	Proposisi	Pokok Permasalahan
1. Bagaimana penerapan <i>E-Government</i> pada pelayanan E-SAMSAT Jawa Timur ?	1. Penerapan <i>E-governtment</i> untuk menciptakan program yang transparan serta efisien dan efektif untuk pelayanan bagi masyarakat.	1. Apakah SAMSAT telah melakukan penelitian terhadap penerapan <i>E-Government</i> terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor.
2. Bagaimana penerapan <i>Good Governance</i> pada pelayanan E-SAMSAT Jawa Timur ?	2. Penerapan <i>Good Governance</i> untuk menciptakan bentuk pelayanan yang baik untuk masyarakat.	2. Apakah SAMSAT telah melakukan penelitian terhadap penerapan <i>Good Governance</i> terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Sumber: Data Primer Diolah

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Satori (2017) penelitian kualitatif adalah penelitian yang menekankan pada suatu hal yang penting dari suatu fenomena yang dapat dijadikan pelajaran bagi suatu konsep teori. Studi deskriptif merupakan penelitian terhadap fenomena atau populasi tertentu yang diperoleh peneliti dari subyek berupa individu, organisasional, industrial, atau prespektif yang lain. Analisis datanya seperti yang diungkapkan Sugiyono (2014) adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau veridikasi data. Populasi yang digunakan peneliti untuk mengadakan penelitian adalah di Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto, Jawa Timur.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini merupakan penelitian studi kasus dimana peneliti datang dan mengamati secara langsung obyek yang akan diteliti dan digunakan sebagai sumber data, maka penelitian ini tidak melakukan pengambilan sampel. Teknik ini dilakukan untuk mendapatkan sebanyak mungkin informasi dari berbagai sumber yang berkompeten yaitu dengan menetapkan informasi kunci yang dipercaya mampu memberikan informasi yang tepat. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini yaitu (1) Survey Pendahuluan; (2) Studi Lapangan.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penulisan adalah deskriptif, yaitu mencoba menerapkan teori ke dalam situasi yang nyata. Analisis data dimulai dengan mengumpulkan data yang tersedia dari berbagai sumber yang diperoleh peneliti dari

lingungan Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto. Selanjutnya akan mendeskripsikan beberapa konsep praktis berdasarkan pemahaman yang diperoleh secara langsung. Pada tahap selanjutnya, mengevaluasi konsep praktis tersebut dan menyesuaikan dengan fakta yang ada. Hasil evaluasi inilah yang kemudian ditarik sebagai kesimpulan untuk menjawab permasalahan yang muncul dalam penerapan *E-Government* dan *Good Governance* pada pelayanan E-SAMSAT Jawa Timur. Langkah-langkah teknis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Menumpulkan data-data yang dibutuhkan dalam penelitian dengan melakukan survei langsung, wawancara, dan dokumentasi; (2) Menentukan pertanyaan-pertanyaan wawancara mengenai sumber penelitian; (3) Target penggunaan, dan pelaporan pada pelayanan E-SAMSAT Jawa Timur; (4) Penentuan target yang akan di wawancara; (5) Melakukan proses wawancara yang dilakukan di Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto; (6) Mempelajari data yang diperoleh dari Kantor Bersama SAMSAT Jawa Timur; (7) Menganalisis penerapan *E-Government* dan *Good Governance* terhadap pelayanan E-SAMSAT Jawa Timur; (8) Memberikan kesimpulan.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Analisis

Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Waluyo (2011) Pajak adalah iuran masyarakat kepada Negara (yang dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung ditunjuk dan gunanya untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan. Telah diatur pada Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 yang berisi iuran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepala 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. Dalam hal ini termasuk dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor merupakan semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat. Pembayaran PKB dilakukan dalam jangka waktu satu tahun sekali. Dengan dasar pengenaan pajak sebesar 1,5% dari tarif harga kendaraan yang dimiliki.

Analisa untuk menentukan target pembayaran pajak kendaraan bermotor dilakukan untuk mengetahui besarnya jumlah wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor yang dilakukan oleh Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto, sehingga dapat ditentukan apakah aktivitas pembayaran pajak kendaraan bermotor telah berjalan efektif sesuai dengan target yang telah ditentukan. Adapun target dan realisasi pembayaran pajak kendaraan bermotor yang ada pada Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto dapat dilihat pada Tabel 2

Tabel 2
Data Pencapaian Penerimaan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)
Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto

Tahun	Anggaran (Rp)	Realisasi (Rp)	$R/A \times 100\%$ %
2014	126.442.434.000	133.842.485.960	105,85
2015	150.250.000.000	156.269.277.030	104,01
2016	158.883.205.000	171.768.651.579	108,11
2017	166.675.000.000	192.140.875.388	115,28

Sumber: UPTD Mojokerto

Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada Tabel 2, dapat diketahui bahwa realisasi selama tahun 2014 mencapai Rp. 133.842.485.960,- sedangkan jumlah pembayaran PKB yang dianggarkan dalam Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan yang disingkat dengan RKAP sebesar Rp. 126.442.434.000,-. Hal tersebut menunjukkan bahwa pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor pada tahun 2014 mencapai target 105,85% yang artinya melebihi target yang telah ditetapkan. Sedangkan, pada tahun 2015 pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) mencapai Rp. 156.269.277.030,- sedangkan jumlah pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang dianggarkan sebesar Rp. 150.250.000.000,-. Hal tersebut menunjukkan bahwa pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor tahun 2015 telah mencapai target 104,01% dari target yang telah ditentukan. Selanjutnya, pada tahun 2016 realisasi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor mencapai Rp. 171.768.651.579,- yang besarnya melebihi target anggaran yang telah ditentukan yaitu sebesar Rp. 158.883.205.000,-. Hal tersebut menunjukkan bahwa pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) tahun 2016 telah mencapai 108,11% dari target yang telah ditentukan. Untuk anggaran tahun 2017, telah teralisasi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor sebesar Rp. 192.140.875.388,- sedangkan jumlah anggaran yang ditetapkan pada tahun 2017 sebesar Rp. 166.675.000.000,-. Yang menunjukkan bahwa pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor tahun 2017 telah mencapai target 115,28% dari target yang telah ditetapkan. Jika dilihat dari kriteria efektifitas, bahwa hasil dari tahun 2014 sampai dengan tahun 2017 telah terbilang efektif.

Peneliti menjadikan hasil tersebut sebagai pedoman untuk diteliti, karena dengan besarnya tingkat penerimaan Pajak kendaraan Bermotor yang semakin meningkat dari tahun ke tahun, maka Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto memiliki pedoman pelayanan yang baik sehingga dapat membuat para wajib pajak untuk membayar Pajak Kendaraan bermotor (PKB). Target realisasi penggunaan aplikasi E-SAMSAT yang telah direncanakan oleh pihak SAMSAT seharusnya dapat tercapai agar pelayanan dalam Kantor Bersama SAMSAT menjadi efektif. Apabila efektivitas penggunaan aplikasi E-SAMSAT dapat tercapai maka Kantor Bersama SAMSAT akan mendapatkan pemasukan Pajak Kendaraan Bermotor yang optimal sehingga turut serta mengurangi beban Pemerintah Indonesia untuk mendisiplinkan para masyarakat Indonesia agar dengan suka hati dan tanpa ada rasa ragu membayar pajak. Sebaliknya, Jika efektivitas penggunaan aplikasi E-SAMSAT tidak tercapai dalam artian target realisasi penggunaan belum sepenuhnya menuju angka yang ditetapkan maka akan mempengaruhi anggaran penerapan program E-SAMSAT dimana pihak Kantor Bersama SAMSAT melakukan investasi pada peluncuran program pelayanan terbaru namun tidak menunjukkan perubahan yang signifikan. Sehingga anggaran yang ditetapkan oleh Pemerintah Indonesia ditujukan untuk pihak SAMSAT dinilai pemborosan atau tidak sesuai dengan harapan Pemerintah Indonesia.

Mengingat pentingnya kegiatan pelayanan dalam Kantor Bersama SAMSAT, maka akan sangat diperlukan adanya suatu pengelolaan data yang baik atas kegiatan pelayanan kemungkinan terjadinya penyimpangan yang timbul dari kegiatan pelayanan sangat berperan besar. Apabila pengelolaan kegiatan pelayanan kurang baik, maka secara tidak langsung akan merugikan pihak SAMSAT karena sasaran pelayanan tidak tercapai sehingga mengakibatkan pengguna atau wajib pajak tidak puas maupun kurang antusias melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Dengan ini saya sampaikan khususnya kegiatan pelayanan diperlukan suatu program yang dapat memberikan kepuasan, efisiensi dan efektifitas bagi pengguna atau wajib pajak dalam melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Dengan diluncurkannya aplikasi E-SAMSAT merupakan bukti nyata bahwa inilah salah satu upaya Pemerintah Indonesia untuk meringankan beban masyarakat Indonesia agar masyarakat tetap menjaga antusiasme untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Hal ini bertujuan untuk bukti Pemerintah Indonesia melalui aplikasi E-SAMSAT upaya Pemerintah Indonesia untuk menerapkan prinsip *E-Government* dan *Good Governance*

dan diharapkan dapat menghindarkan kemungkinan terjadi kelemahan dimasa yang akan datang.

Masalah Pelayanan Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto

Visi, Misi, dan Motto Pelayanan

Visi Misi dan Motto dalam suatu organisasi dapat diartikan sebagai suatu tujuan, sasaran utama dan rencana kerja yang akan di capai oleh organisasi tersebut. Visi, misi dan motto ini di buat oleh pihak manajemen secara internal yang bertujuan untuk meningkatkan standar pelayanan yang di berikan kepada Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto kepada masyarakat maupun wajib pajak. Hal ini akan menciptakan suatu pelayanan yang sesuai dengan tujuan Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto sesuai dengan Visi, Misi dan Motto yang telah dibuat dan ditetapkan. Hal tersebut dibuktikan dari hasil wawancara dengan Bapak Tri selaku administrator pelayanan Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto yang menyatakan bahwa:

“...Visi, misi dan motto itu menjadi komitmen kantor bersama SAMSAT Mojokerto maka kami laksanakan dengan baik, karena kantor bersama SAMSAT Mojokerto ini terdiri dari tiga instansi yaitu BAPENDA, Kepolisian, dan Jasa Raharja dalam rangka melaksanakan kegiatan pelayanan sehingga kami semua akan memberikan pelayanan yang terbaik dan berkomitmen sebagaimana sesuai dengan visi, misi, dan motto yang telah kami buat” (Wawancara, Tanggal 15 Februari 2018).

Hal tersebut dapat mempengaruhi kinerja pelayanan, karena dengan komitmen sesuai visi, misi dan motto pelayanan maka karyawan yang berada di Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto dapat menjalankan tugasnya untuk memberikan pelayanan yang maksimal seperti yang wajib pajak inginkan seperti kecepatan dalam pelayanan pembayaran pajak.

Standar Pelayanan

Standar pelayanan merupakan suatu pedoman yang wajib dibuat oleh instansi pemerintahan karena untuk jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Setiap penyelenggara pelayanan mampu menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik dengan baik dan konsisten. Pada Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto mempunyai standar pelayanan yang berupa: (1) Cepat; (2) Tepat; (3) Mudah; (4) Prosedural. Hal tersebut dapat dibuktikan melalui hasil wawancara dengan Ibu Fitrah selaku operator data Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto yang menyatakan bahwa

“...Untuk Standar Pelayanan ini wajib dibuat karena itu sudah kewajiban kami selaku pemberi pelayanan. Bisa dilihat dari wajib pajak yang datang untuk membayar pajak kendaraan tahunan, itu hanya membutuhkan waktu 5 menit saja maka setelah itu selesai. Itu merupakan salah satu standar pelayanan yang kami berikan, lalu seperti pelayanan melalui E-SAMSAT itu wajib pajak tidak perlu untuk datang langsung ke kantor SAMSAT, hanya tinggal mengakses melalui aplikasi atau web lalu tinggal menjalankan sesuai prosedur yang ada di aplikasi itu merka sudah dikatakan telah membayar pajak tanpa jauh-jauh datang ke kantor SAMSAT”

Keberhasilan penyusunan dan standar pelayanan ini bahwa suatu organisasi dapat di tentukan oleh komitmen dan konsistensi para pelaksana pelayanan. Pada Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto untuk menjalankan standar pelayanan dengan baik maka melaksanakan pelayanan tersebut dengan tanggung jawab dan selalu mengedepankan kepuasan masyarakat atau wajib pajak. Dengan menciptakan standar pelayanan yang baik maka akan tercipta pelayanan yang sesuai dengan tujuan yang ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan. Penyelenggara pelayanan berhak melakukan evaluasi standar pelayanan sebagai peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan. Seperti yang terdapat dalam standar waktu pelayanan dalam Tabel 3.

Tabel 3
Standar Waktu Pelayanan

No	Jenis Pelayanan	Waktu
1.	Pendaftaran	5 Menit
2.	Cek Fisik	10 Menit
3.	Penelitian berkas	5 Menit
4.	Penomoran	5 Menit
5.	Penetapan	10 Menit
6.	Kasir	5 Menit
7.	Cetak	2 Menit
8.	Loket III (Penyerahan STNK/ Info)	2 Menit
9.	Cetak TNKB (Tanda Kendaraan Bermotor)	1 Jam

Sumber: Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto.

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto telah menetapkan standar waktu pelayanan yang telah ditetapkan sehingga para wajib pajak bisa mengetahui waktu pelayanan yang telah ditetapkan dan dapat memberikan keyakinan kepada masyarakat bahwa pelayanan yang terdapat pada Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto tidak memakan waktu yang cukup lama. Standar waktu Pelayanan ini telah dipampang pada ruang pelayanan yang terdapat di Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto.

Memiliki Sertifikat ISO 9001:2008 dalam Menyelenggarakan Pelayanan Publik

Internasional Sandard Organisation atau yang lebih dikenal dengan ISO adalah organisasi internasional yang bertanggung jawab dalam mengoordinasikan penyusunan standar yang baru ataupun revisi ISO standar yang telah ada. Pada ISO 9001:2008 merupakan standar internasional yang digunakan untuk menetapkan kebijakan dan sasaran mutu (*quality objective*) yang lebih menekankan pada pendekatan proses. Hal ini bertujuan agar suatu organisasi menjamin bahwa akan memberikan pelayanan yang memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan. Persyaratan-persyaratan yang di tetapkan inilah yang akan menjadi tolak ukur tingkat kebutuhan masyarakat sebagaimana yang telah ditentukan oleh organisasi. Menurut Purwadi (2012) terdapat 8 klausul ISO 9001:2008 yaitu: (1) Ruang Lingkup; (2) Rujukan Normatif; (3) Istilah dan Definisi; (4) Sistem Manajemen Mutu; (5) Tanggung Jawab Manajemen; (6) Manajemen Sumber Daya; (7) Relasi Produk; (8) Pengukuran, Analisis, dan Peningkatan.

Telah diketahui bahwa Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto telah memiliki sertifikat ISO 9001:2008 dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang mendapat pengakuan bahwa pelayanan yang ada telah terorganisir dengan baik. Hal tersebut telah didukung oleh hasil wawancara dengan Ibu Sarah, selaku operator data Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto yang menyatakan bahwa telah memiliki sertifikat ISO 9001:2008 dalam seluruh pelayanan yang terdapat pada Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto.

"...iya ISO 9001:2008 sudah di terapkan di seluruh Kantor Bersama SAMSAT Jawa Timur termasuk Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto ini. Karena yang memegang sertifikat ISO 9001:2008 adalah dari pihak BAPENDA Jawa Timur jadi kita diberikan tugas untuk melaksanakan seluruh pelayanan yang ada di SAMSAT ini sebaik-baiknya dan penuh tanggung jawab. Lalu kita setiap bulan ada evaluasi kerja seluruh karyawan disini, jika memang ada yang perlu dibenahi maka kita harus segera membenahi karena kita disini merupakan badan penyedia pelayanan untuk masyarakat jadi harus menunjukkan kualitas yang baik"

Berdasarkan hasil wawancara tersebut maka Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto telah memberikan kualitas seluruh pelayanan yang sebaik-baiknya karena telah mendapatkan pengakuan melalui sertifikat ISO 9001:2008 yang mencakup seluruh jenis pelayanan.

Masalah Pelayanan E-SAMSAT Jawa Timur

Pemberian layanan kepada masyarakat merupakan kewajiban bagi aparaturnya pemerintahan untuk menciptakan pemerintahan yang baik (*good governance*). Dalam perkembangan zaman saat ini, pemerintah harus dituntut agar menyediakan suatu pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan sesuai dengan perkembangan teknologi. Karena dengan perkembangan teknologi akan mempermudah dan akan mempercepat proses pelayanan. Untuk menunjang pelayanan berbasis teknologi, maka pemerintah melalui Badan Pendapatan Daerah menciptakan pelayanan berbasis *on-line* yaitu E-SAMSAT.

E-SAMSAT bertujuan untuk memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor tahunan. E-SAMSAT di buat karena semakin tingginya wajib pajak dan untuk meminimalisir praktek calo. E-SAMSAT ini merupakan bagian dari layanan unggulan dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). E-SAMSAT Jawa Timur sendiri telah diresmikan pada tahun 2014 bekerjasama dengan Bank Mandiri sebagai kerja sama atas pelayanan E-SAMSAT Jawa Timur. Pada saat ini E-SAMSAT Jawa Timur telah bekerja sama dengan 4 bank yaitu BNI, Mandiri, BRI dan Bank Jatim dan telah berkembang lagi pembayaran melalui PT. Pos Indonesia. Untuk saat ini pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui PT. Pos merupakan yang sangat unggul, hal ini telah di buktikan melalui hasil wawancara dengan Ibu Fitriah yang menyatakan bahwa

“...untuk saat ini pembayaran melalui PT.Pos yang sangat unggul, bulan ini akan di ikutkan lomba. Kalau pembayaran lewat Bank yang kerja sama dengan SAMSAT ini masih kurang karena mungkin masyarakat masih kurang yakin kalau tidak membayar secara langsung” (Wawancara, 15 Februari 2018)

Hal ini telah dibuktikan melalui data pencapaian wajib pajak yang membayar melalui aplikasi E-SAMSAT Jawa Timur pada wilayah Mojokerto yang pembayarannya dilakukan di PT. Pos Indonesia, BNI, Bank Mandiri, Bank Jatim, dan BRI.

Tabel 4

Data Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi E-SAMSAT Jawa Timur Pada Wilayah Mojokerto Tahun 2017

Pembayaran	Jumlah WP yang Membayar	Jumlah Uang yang di Terima
PT. Pos Indonesia	7.678	Rp 886.284.500
BNI	15	Rp 7.790.400
BRI	0	
Mandiri	193	Rp 135.366.000
Bank Jatim	63	Rp 40.309.000
Total	7.949	Rp 1.069.749.900

Sumber: Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto

Secara umum Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto telah berhasil dalam melaksanakan program pembayaran pajak melalui aplikasi E-SAMSAT Jawa Timur karena pembayaran pajak pada tahun 2017 mencapai Rp. 1.069.749.900 yang artinya bahwa masyarakat Mojokerto sendiri sudah banyak yang membayar PKB melalui aplikasi E-SAMSAT dan tidak perlu mengantri di Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto. Pada saat ini untuk proses anggaran dan realisasi pembayaran PKB melalui layanan aplikasi E-SAMSAT masih belum teralisasi dengan baik, karena Badan Pendapatan Daerah (BAPEDA) Provinsi Jawa Timur belum menargetkan berapa jumlah Wajib Pajak (WP) yang membayar melalui aplikasi E-SAMSAT Jawa Timur pada tahun 2017.

Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto sendiri di belum memiliki target pemasukan dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui layanan aplikasi E-SAMSAT Jawa Timur dan akan segera menentukan target jika pelayanan dalam aplikasi E-SAMSAT Jawa Timur

berjalan secara stabil. Hal ini di dukung dengan jawaban oleh Ibu Sarah yang menyatakan bahwa

“...di Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto ini masih belum ada target yang di tentukan oleh pihak Bapenda Provinsi Jawa Timur karena kami masih fokus dalam pengembangan layanan-layanan dan pengenalan aplikasi E-SAMSAT Jawa Timur kepada masyarakat. Tetapi dalam tahun ini sudah terbilang cukup masyarakat yang membayar pajak melalui aplikasi, jadi kedepannya kita akan menentukan target pendapatan dalam pembayaran PKB melalui aplikasi E-SAMSAT Jawa Timur”

Dengan rencana agar dimulainya target yang telah di tetapkan, Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto berharap bahwa program pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui E-SAMSAT dapat menjadi prioritas utama para pengguna/wajib pajak sehingga resiko terjadinya *human error* akan lebih kecil dibandingkan dengan input data secara manual atau dengan cara konvensional. Dalam program pelayanan E-SAMSAT ini dapat menguntungkan kedua belah pihak baik dari pihak Kantor Bersama SAMSAT maupun pihak pengguna atau wajib pajak. Karena adanya efisiensi waktu hanya membutuhkan waktu tidak lama untuk bisa melakukan pembayaran di E-SAMSAT Jawa Timur sehingga masyarakat kedepannya akan lebih antusias untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor serta lebih meminimalisir terjadinya telat pembayaran pajak kendaraan bermotor dan bagi Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto program pelayanan E-SAMSAT Jawa Timur dinilai sangat membantu karena data yang diinput oleh pengguna melalui aplikasi E-SMART maupun masuk dalam *website* E-SAMSAT Jawa Timur langsung terintegrasi ke server pusat Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto sehingga para jajaran staff pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto merasa sangat terbantu dengan adanya program E-SAMSAT Jawa Timur.

Untuk menumbuhkan kesadaran masyarakat akan pentingnya membayar pajak yang saat ini sudah dipermudah dengan adanya layanan E-SAMSAT. Tujuannya pemerintah ingin menghilangkan persepsi lama masyarakat akan sulitnya prosedur dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan mengurangi adanya praktek calo yang akan berakibat merugikan masyarakat atau wajib pajak

Sebab Akibat Masalah

Mengetahui masalah yang ada dalam pelayanan E-SAMSAT yang menyebabkan proses pelayanan E-SAMSAT tidak efisien dan efektif, maka peneliti menunjukkan sebab dari masalah yang timbul pada Aplikasi E-SAMSAT Jawa Timur yaitu sebagai berikut: (1) Prosedur pelayanan dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui layanan aplikasi E-SAMSAT mengalami kendala *down server*, koneksi yang tidak stabil atau terbatas sehingga diperlukan sistem yang dapat membantu agar tidak terjadi masalah tersebut; (2) Masyarakat atau Wajib Pajak (WP) masih belum mengetahui bahwa pembayaran pajak untuk kendaraan bermotor sudah dapat dilakukan secara online tanpa harus mendatangi Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto sehingga masyarakat atau wajib pajak lebih memilih untuk datang langsung ke Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto.

Akibat yang ditimbulkan dengan adanya masalah yang dihadapi Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto mengenai pelayanan E-SAMSAT Jawa Timur yaitu sebagai berikut: (1) Terjadinya kendala pada saat proses input data online yang akan mengganggu masyarakat atau wajib pajak dalam melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Karena menggunakan jaringan internet maka apabila server E-SAMSAT Jawa Timur belum memverifikasi atau menyatakan menerima data masyarakat atau wajib pajak. Sehingga pendapatan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui E-SAMSAT menurun. Dalam hal ini Bapenda Jawa Timur Tidak menentukan berapa target pendapatan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang di tetapkan tetapi, dalam tabel 4 dijelaskan bahwa realisasi wajib pajak yang membayar melalui E-SAMSAT Jawa Timur sebesar 7.949 orang. Maka dengan

belum ditentukannya berapa target yang di tetapkan pada setiap bulannya untuk mengukur naik dan turunnya wajib pajak yang membayar PKB melalui aplikasi E-SAMSAT Jawa Timur. Penulis tidak dapat mengukur dalam membandingkan target dan realisasi pembayaran PKB melalui aplikasi E-SAMSAT Jawa Timur. Sehingga tidak dapat mengukur keberhasilan dalam pembayaran PKB melalui aplikasi E-SAMSAT Jawa Timur; (2) Dengan kurangnya pengetahuan masyarakat akan layanan E-SAMSAT Jawa Timur maka masyarakat lebih memilih pembayaran pajak secara konvensional.

Analisis Masalah

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan peneliti ditemukan adanya permasalahan, sebab masalah, dan akibat yang ditimbulkan dari masalah yang dihadapi oleh Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto karena terjadinya *down server* atau koneksi yang tidak stabil, kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap aplikasi layanan E-SAMSAT dan kurang yakinnya masyarakat dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor secara tidak langsung. Maka, berikut ini analisis lebih lanjut terhadap permasalahan yang dihadapi oleh Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto antara lain: (1) Setelah melakukan wawancara dengan Administrator Pelayanan Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto terkadang masih terjadi putusnya sambungan server antara Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto dengan PT.Pos dan Bank-bank yang berkerjasama dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Walaupun sudah dilakukan perbaikan jaringan, tetapi masih terjadi putusnya sambungan internet karena faktor wilayah yang belum mendukung penuh jaringan internet yang ada. Sehingga dapat mengurangi pemasukan dalam pembayaran PKB melalui aplikasi E-SAMSAT Jawa Timur; (2) Kurangnya pengetahuan masyarakat akan layanan E-SAMSAT Jawa Timur dikarenakan pemamparan program pelayanan E-SAMSAT Jawa Timur dari pihak Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto akan kurangnya sosialisasi yang dilakukan agar masyarakat mengetahui dan memahami adanya pelayanan E-SAMSAT Jawa Timur.

Pemecahan Masalah

Dengan adanya permasalahan yang dihadapi oleh Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto akibat dari permasalahan tersebut, maka berikut ini peneliti mengemukakan kontribusi guna memberikan solusi untuk perbaikan pelayanan, agar terciptanya suatu pelayanan elektroik pemerintah (*E-Government*) yang memberikan pelayanan terbaru sesuai dengan kebutuhan masyarakat pada saat ini dan menciptakan suatu pemerintahan yang baik (*Good Governance*) yang akan memberikan efektivitas dan efisiensi dalam menerapkan pelayanan terhadap masyarakat. Dari analisis permasalahan tersebut, yang perlu diperhatikan oleh Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto agar terlaksana sesuai dengan yang diinginkan, maka yang perlu diperhatikan adalah, sebagai berikut: (1) Kantor Bersama SAMSAT Jawa Timur melakukan duduk bersama dengan pihak penyedia jaringan konektivitas yang digunakan Kantor Bersama SAMSAT Jawa Timur selain itu pihak Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur sebagai yang mengadakan layanan E-SAMSAT Jawa Timur harus menentukan berapa jumlah target pendapatan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui E-SAMSAT Jawa Timur sehingga nantinya mempunyai tolak ukur bahwa layanan E-SAMSAT Jawa Timur berjalan secara efisien dan efektif dalam pembayaran pajak Kendaraan Bermotor. (2) Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto hendaknya mengadakan penyuluhan terlebih dahulu pada masyarakat Mojokerto akan adanya program pelayanan E-SAMSAT Jawa Timur dan menambah inovasi-inovasi baru dalam memperkenalkan layanan aplikasi E-SAMSAT Jawa Timur agar masyarakat dapat lebih mudah memahami informasi baru dan tidak akan ragu untuk mengakses layanan E-SAMSAT Jawa Timur.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan fakta empiris yang diperoleh melalui wawancara serta pembahasan dan analisis yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan simpulan dan saran sebagai pertimbangan bagi perusahaan dalam mengembangkan pelayanan yang terdapat pada Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto. Adapun simpulan yang dapat dikemukakan oleh peneliti adalah sebagai berikut: (1) Tujuan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan *Electronic Government (E-Government)* dan suatu pemerintahan yang baik (*Good Governance*) terhadap pelayanan E-SAMSAT Jawa Timur; (2) Selama Tahun 2014 sampai dengan tahun 2017 dengan melihat realisasi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) maka Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto telah memenuhi target yang telah ditetapkan. Sehingga Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto mampu menarik para wajib pajak untuk membayar pajak dengan tepat waktu. Semakin meningkatnya target dan realisasi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor pada setiap tahunnya, maka dapat diartikan bahwa pada setiap tahun makin bertambah jumlah kendaraan bermotor yang ada; (3) Berdasarkan masalah pelayanan yang ada pada Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto yang meliputi: (a) Visi, Misi dan Motto Pelayanan, (b) Standar Pelayanan, dan (c) Memiliki Sertifikat ISO 9001: 2008 dalam Pelayanan Publik dapat diartikan bahwa Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto telah merencanakan dan menetapkan standar pelayanan kepada wajib pajak agar menjadi suatu pelayanan untuk publik yang baik. Sehingga menjadi pemerintahan yang baik (*Good Governance*) yang dapat melayani masyarakat; (4) Dengan menciptakan inovasi baru dalam pelayanan publik, maka secara umum sistem pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui aplikasi layanan E-SAMSAT dapat mempermudah masyarakat atau wajib pajak sehingga terlaksana secara efisien dan efektif. Hal ini termasuk dalam prinsip *Good Governance* yang berarti telah melayani masyarakat dengan menggunakan unsur-unsur yang tersedia sebaik mungkin; (5) Masih banyak masyarakat yang tidak bisa menggunakan aplikasi pelayanan E-SAMSAT Jawa Timur tersebut karena tidak bisa menggunakan teknologi internet. Hal tersebut terjadi karena kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto; (6) Kurang stabilnya konektivitas jaringan internet yang ada sehingga dapat mengganggu proses berjalannya aplikasi E-SAMSAT Jawa Timur; (7) Belum ditentukannya target pendapatan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui aplikasi E-SAMSAT Jawa Timur sehingga tidak dapat mengukur naik atau turunnya pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor pada setiap tahunnya; (8) Tidak adanya rasa percaya masyarakat atau wajib pajak dalam pembayaran pajak secara tidak langsung dikarenakan pencetakan surat keterangan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor tidak bisa dilakukan secara langsung dan masyarakat masih harus datang ke Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto untuk mengambil hasil cetak pembayaran.

Saran

Demi memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat atau wajib pajak yang diberikan oleh Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto yang baik dan berkualitas, sudah selayaknya pihak Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto memperhatikan pelayanan masyarakat pada saat ini. Unsur-unsur pelayanan yang harus diperhatikan dan menjadi prioritas utama selalu pemberi pelayanan publik. Dari hasil penelitian yang peneliti lakukan, disini peneliti mencoba mengemukakan saran-saran sebagai berikut: (1) Dalam proses sosialisasi pengenalan layanan aplikasi E-SAMSAT Jawa Timur, hendaknya pihak Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto mengadakan sosialisasi pada setiap kecamatan yang ada dan melakukan sosialisasi kepada perusahaan-perusahaan besar yang berada di wilayah Mojokerto untuk menggunakan aplikasi E-SAMSAT Jawa Timur yang dapat mempermudah wajib pajak dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor sehingga masyarakat tidak perlu membuang waktu dan biaya untuk datang secara langsung ke Kantor Bersama SAMSAT

Mojokerto; (2) Seharusnya Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur perlu melakukan evaluasi terhadap sistem pelayanan E-SAMSAT dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang sudah berjalan, penyesuaian maupun perbaikan jaringan internet agar seluruh masyarakat atau wajib pajak dapat mengakses dimanapun; (3) Dalam proses pencetakan tanda bukti pembayaran, sebaiknya Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto menyediakan loket khusus atau alat cetak khusus agar tidak terjadi perangkapan fungsi petugas pembayaran pajak dan mengurangi antrian dengan para wajib pajak yang akan melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor secara langsung di Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto. (4) Dengan adanya E-SAMSAT pemerintah harusnya lebih mudah dalam menangani kasus yang sering terjadi jika melalui cara konvensional yaitu dengan memangkas maraknya para wajib pajak yang menggunakan calo; (5) Seharusnya pihak Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur telah menetapkan target pendapatan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui aplikasi E-SAMSAT Jawa Timur untuk menilai tingkat keberhasilan aplikasi pembayaran PKB melalui E-SAMSAT Jawa Timur; (6) Dengan adanya E-SAMSAT Jawa Timur membuktikan bahwa pemerintah juga turut andil dalam kemajuan teknologi informasi sehingga kemudahan cara bayar wajib pajak pun dapat dirasakan oleh para wajib pajak yang tidak memiliki waktu. Disini peran *E-Government* sangat terlihat dari bagaimana pemerintah mencoba memberikan kemudahan pelayanan dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardana, C. dan Hendro, L. 2016. *Sistem Informasi Akuntansi*. Edisi Pertama. Mitra Wacana Media. Jakarta.
- Hertiarani, W. 2016. Implementasi Kebijakan E-SAMSAT di Jawa Barat. *Jurnal Ilmu Administrasi* 13(13).
- Indrajit, E. 2006. *E-Government In Action*. Andi Publisher. Yogyakarta.
- Mukarom, Z. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Pustaka Setia. Bandung.
- Purwadi. 2012. *ISO 9001:2008: Document Development Compliance Manual*. Cetakan Pertama. Media Guru. Jakarta.
- Satori, D. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Alfabeta. Bandung.
- Sedarmayanti. 2012. *Good Governance Kepemerintahan yang Baik Bagian Ketiga*. Edisi Revisi. Cetaka Kedua. Mandar Maju, Bandung.
- Sugiyono. 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta. Bandung.
- Sujarweni. 2015. *Akuntansi Sektor Publik*. Pustaka Baru Press. Yogyakarta.
- Tahrir, A. 2015. *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Alfabeta. Bandung.
- Waluyo. 2011. *Perpajakan Indonesia*. Salemba Empat. Jakarta.