

---

**REFORMASI ADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK: STUDI PADA  
PENERAPAN KEBIJAKAN *ELECTRONIC* SAMSAT (E-SAMSAT) DI  
PROVINSI DKI JAKARTA**Arfah Habib Saragih<sup>1</sup>, Neni Susilawati<sup>2</sup>, Adang Hendrawan<sup>3</sup>***Abstract***

*One indicator of the success of an administrative reform of public services is the quality of good public services. There are various ways that can be taken to improve the quality of public services, including by implementing the Electronic Samsat (E-Samsat) policy by the DKI Jakarta Province with the aim of improving services to the public in addition to increasing local tax revenues from motor vehicle tax. This study uses descriptive qualitative research methods with in-depth interviews and observations. The results of the study show that the process of implementing E-Samsat policy has not been effective and efficient. Some of the causes include: there is still a lack of E-Samsat socialization to the community, there are still many people who use intermediary services for motor vehicle tax payments, and E-Samsat is not yet a full online system. The implication of this finding is to recommend to the government that it should be able to improve the E-Samsat to become a full online system and improve the socialization of E-Samsat to the public.*

*Key Words: Administrative reform, public services, E-Samsat, motor vehicle tax*

**PENDAHULUAN**

Kebijakan publik merupakan keputusan yang dibuat untuk mengatasi permasalahan yang muncul dalam kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintah dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan (Mustopadidjaja, 2002). Kebijakan publik yang dilakukan pemerintah seringkali kurang berhasil dilakukan sehingga diperlukan evaluasi untuk memperbaikinya. Berdasarkan Dunn (1994), proses analisis kebijakan mencakup serangkaian aktivitas meliputi proses penyusunan agenda, formulasi kebijakan, adopsi kebijakan, implementasi kebijakan, dan penilaian kebijakan. Kebijakan publik yang baik senantiasa menghendaki peningkatan kualitas pelayanan publik. Terkait

---

<sup>1</sup> Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Indonesia

<sup>2</sup> Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Indonesia

<sup>3</sup> Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Indonesia

peningkatan kualitas pelayanan publik, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta di antaranya mengeluarkan kebijakan untuk menerapkan E-Samsat untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor wajib pajaknya.

Hingga saat ini, penerimaan dari pajak masih merupakan penerimaan terbesar bagi negara maupun daerah. Dengan adanya otonomi daerah, pemerintah daerah memiliki kewenangan untuk mengelola mekanisme penerimaan dan pengeluaran daerah. Penerimaan daerah tersebut tercermin pada Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang salah satunya berasal dari penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009, PKB adalah pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor. Penerimaan dari PKB berpotensi besar meningkatkan PAD suatu daerah seiring dengan bertambahnya kebutuhan masyarakat atas kendaraan bermotor. Untuk meningkatkan penerimaan PKB, pemerintah daerah melakukan berbagai usaha yang salah satunya adalah dengan meluncurkan E-Samsat (Elektronik Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap).

E-Samsat merupakan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pengesahan STNK dengan cara pembayaran melalui ATM Bank yang telah bekerja sama di seluruh wilayah di Indonesia (BJB, BCA, BRI, BNI, CIMB Niaga, dan lain-lain). Agar dapat memakai layanan E-Samsat, nomor KTP pemilik kendaraan yang terdaftar pada *server* Samsat harus sama dengan yang terdaftar pada rekening bank. Dengan menggunakan E-Samsat, pembayaran PKB menjadi semakin mudah karena dapat membayar kapan saja secara *online*. Namun, wajib pajak kendaraan bermotor tetap harus kembali ke kantor samsat untuk pengesahan. Kehadiran E-Samsat juga memberikan manfaat bagi pihak pemerintah daerah karena E-Samsat menyediakan data yang lebih akurat dan *real time* mengenai penerimaan PKB. Di Indonesia, hingga saat ini baru ada sekitar tujuh daerah yang menerapkan E-Samsat yakni DKI Jakarta, Banten, Jawa Barat, Jawa Tengah, Yogyakarta, Jawa Timur, dan Bali.

Indikator keberhasilan dari satu reformasi mencakup birokrasi yang bersih dan akuntabel, efektif dan efisien, serta memiliki kualitas pelayanan publik yang baik (Kemenpan, 2015). Dalam hal ini, reformasi perpajakan daerah dapat dikatakan berhasil jika memenuhi ketiga indikator tersebut, bersih dari korupsi, mampu menciptakan prosedur perpajakan yang efektif dan efisien sehingga memudahkan para wajib pajak dalam membayar pajak, dan adanya peningkatan signifikan pada kualitas pelayanan

kepada publik yang diberikan oleh pemerintah daerah. Terkait indikator pertama, pemerintahan daerah yang bersih akan menjamin optimalisasi penggunaan penerimaan pajak daerah untuk pertumbuhan ekonomi dan pembangunan daerah. Sementara itu, terkait dengan indikator kedua dan ketiga, untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dari birokrasi perpajakan daerah, pemerintah daerah memiliki peluang yang luas untuk melakukannya karena pada saat ini perkembangan teknologi sangat pesat. Penggunaan teknologi berbasis internet dapat digunakan untuk mengembangkan sistem dan fasilitas yang akan memperbaiki kualitas pelayanan kepada publik dengan memberikan kemudahan bagi para wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Berbagai media berbasis internet juga dapat digunakan sebagai sarana untuk menyosialisasikan perpajakan bagi masyarakat luas untuk sadar dan taat pajak.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sumardjito, Deryanto, dan Eriyatno (2012), ditemukan bukti bahwa secara umum pelaksanaan kebijakan reformasi perpajakan belum meningkatkan kinerja pegawai DJP dan penerimaan pajak secara signifikan sehingga pelaksanaan kebijakan reformasi perpajakan masih perlu ditingkatkan. Terkait dengan implementasi E-Samsat sebagai salah satu bentuk pelayanan publik, juga telah diteliti oleh Ulum dan Isbandono (2015) yang mengambil sampel pada Provinsi Jawa Timur, mengemukakan hambatan dalam penerapan E-Samsat adalah masih banyaknya masyarakat yang tidak mengetahui program tersebut oleh karena minimnya sosialisasi. Selain itu, masalah lain yang juga muncul adalah sering terjadi gangguan pada jaringan internet yang membuat masyarakat khawatir gagal bayar PKB jika menggunakan E-Samsat. Hal yang sama juga dikemukakan oleh Nurhamidah, Kurniawan, dan Umiyati (2018) yang menyarankan bahwa pemerintah daerah Subang perlu meningkatkan sosialisasi terkait E-Samsat kepada masyarakat dan meningkatkan kualitas kerjasama dengan bank pendukung fasilitas E-Samsat dalam penyediaan *counter* khusus penukaran *notice* pajak kendaraan bermotor pada bank yang bersangkutan.

Provinsi DKI Jakarta telah menerapkan kebijakan E-Samsat sejak sekitar pertengahan tahun 2017 lalu dengan harapan proses administrasi pembayaran pajak kendaraan bermotor menjadi lebih mudah bagi para wajib pajak. Namun, berdasarkan data yang ada, pengguna E-Samsat di Provinsi DKI Jakarta cenderung rendah bila dibandingkan dengan enam provinsi lainnya. Hal ini menjadi menarik untuk ditelusuri lebih lanjut. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan

---

penelitian dengan judul “Reformasi Administrasi Pelayanan Publik: Studi pada Penerapan Kebijakan *Electronic Samsat* (E-Samsat) di Provinsi DKI Jakarta”. Permasalahan yang akan diteliti terkait paparan di atas adalah 1. Bagaimana efektivitas penerapan kebijakan E-Samsat terhadap penerimaan PKB di Provinsi DKI Jakarta? dan 2. Apa saja faktor penghambat penerapan E-Samsat di Provinsi DKI Jakarta? Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan kedua permasalahan tersebut.

Urgensi penelitian ini adalah memberikan hasil temuan awal mengenai penerapan kebijakan E-Samsat dan pengaruhnya terhadap penerimaan PKB serta mengidentifikasi faktor penghambat pengimplementasian E-Samsat di Provinsi DKI Jakarta. Hasil penelitian ini akan memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan dapat digunakan sebagai referensi riset selanjutnya. Selain itu, hasil penelitian ini juga merupakan input bagi pemerintah daerah mengenai penerapan E-Samsat untuk meningkatkan penerimaan PKB di daerahnya. Investasi dalam infrastruktur sistem E-Samsat memakan biaya yang tidak sedikit sehingga hasil yang diharapkan dari pengimplementasiannya adalah dapat melebihi biaya yang telah dikeluarkan (*benefit over cost*).

**Dasar Hukum Pajak dan Pajak Daerah.** Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pasal 1 Ayat 1, pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Berdasarkan wewenang, pajak dikelompokkan menjadi dua, yakni pajak negara dan pajak daerah. Menurut Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Pasal 1, pajak daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Salah satu contoh pajak daerah yang sangat berpotensi meningkatkan penerimaan daerah adalah PKB.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009, PKB adalah pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor. Penerimaan dari PKB berpotensi besar meningkatkan PAD suatu daerah seiring dengan bertambahnya kebutuhan

---

masyarakat atas kendaraan bermotor. Perpajakan Daerah. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pajak daerah dibedakan menjadi dua jenis yakni pajak provinsi dan pajak kabupaten. Pajak provinsi terdiri atas pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak air permukaan, dan pajak rokok. Sementara pajak kabupaten terdiri atas pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, pajak reklame, pajak penerangan jalan, pajak mineral bukan logam dan batuan, pajak parkir, pajak sarang burung walet, pajak bumi dan bangunan perdesaaan dan perkotaan, dan bea perolehan hak atas tanah dan bangunan.

**Reformasi Perpajakan.** Pemerintah Indonesia berencana untuk terus meningkatkan penerimaan dari sektor perpajakan dengan menempuh langkah-langkah strategis demi tercapainya pembangunan dan pertumbuhan ekonomi secara berkesinambungan (Kemenkeu, 2017). Langkah tersebut adalah pelaksanaan reformasi perpajakan dengan lebih baik; peningkatan pelayanan kepada wajib pajak; peningkatan efektivitas sosialisasi kepada masyarakat untuk menumbuhkan kesadaran dan kepatuhan pajak; peningkatan ekstensifikasi, intensifikasi, dan penegakan hukum; peningkatan efektivitas pemeriksaan dan penagihan; peningkatan kapasitas Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam hal peningkatan kompetensi sumber daya manusia, teknologi informasi, dan anggaran; pemanfaatan hasil kebijakan pengampunan pajak, yaitu perluasan basis pajak dan peningkatan kepatuhan wajib pajak; serta pengidentifikasian dan penggalian potensi pajak yang didukung dengan program keterbukaan informasi keuangan untuk kepentingan perpajakan.

Reformasi perpajakan mencakup perumusan kebijakan dalam bentuk peraturan dan pelaksanaan dari peraturan yang diarahkan untuk menghasilkan penerimaan pajak yang berkesinambungan. Berdasarkan Ott (2001) dalam Nasucha (2004) dua tugas utama reformasi perpajakan adalah mencapai efektivitas yang tinggi dan efisiensi yang seoptimal mungkin. Efektif dalam arti pemerintah daerah mampu menciptakan tingkat kepatuhan yang tinggi bagi para wajib pajak dan efisien berarti pemerintah daerah dapat mencapai biaya administrasi per unit penerimaan pajak sehemat mungkin.

**METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk menjawab permasalahan penelitian. Peneliti melakukan wawancara mendalam dan observasi pada bulan September 2018. Wawancara mendalam dilakukan kepada narasumber dari pihak Dinas/Badan Pendapatan Daerah, Badan Pajak dan Retribusi Daerah (BPRD) dan Badan Pengolah Keuangan Daerah (BPKD) Provinsi DKI Jakarta. Beberapa narasumber juga berasal pengguna kendaraan bermotor yang dilibatkan dalam kegiatan wawancara untuk memperoleh informasi dari wajib pajak kendaraan bermotor. Metode triangulasi dilakukan dalam proses pembuatan analisis pembahasan dan pengambilan kesimpulan dari hasil wawancara mendalam, observasi, dan studi kepustakaan yang dilakukan.

Adapun populasi dalam riset ini adalah ketujuh provinsi yang telah menerapkan kebijakan E-Samsat, yakni DKI Jakarta, Banten, Jawa Barat, Jawa Tengah, Yogyakarta, Jawa Timur, dan Bali, dengan sampel yang diambil adalah Provinsi DKI Jakarta. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, Provinsi DKI Jakarta menjadi menarik untuk diteliti karena wajib pajak motor kendaraan yang tergolong besar, namun pengguna E-Samsatnya tergolong rendah relatif terhadap provinsi lainnya sehingga menjadi penting untuk diteliti.

**HASIL PENELITIAN**

E-Samsat merupakan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pengesahan STNK dengan cara pembayaran melalui ATM Bank yang telah bekerja sama di seluruh wilayah di Indonesia (Bank DKI, BJB, BCA, BRI, BNI, CIMB Niaga, dan lain-lain). Agar dapat memakai layanan E-Samsat, nomor KTP pemilik kendaraan yang terdaftar pada *server* Samsat harus sama dengan yang terdaftar pada rekening bank. Di Provinsi DKI Jakarta, wajib pajak PKB yang telah membayar pajak kendaraan bermotor secara elektronik, diwajibkan kembali ke kantor Samsat untuk memperoleh pengesahan STNK.

Kebijakan layanan E-Samsat dikeluarkan oleh pemerintah dalam rangka untuk memudahkan wajib pajak dalam menunaikan kewajiban pajak kendaraan bermotornya dengan melihat fenomena antre membayar PKB di kantor Samsat sejak pagi hari dan terjadi hampir setiap hari kerja. Dengan adanya layanan E-Samsat ini, wajib pajak PKB

---

dapat membayar pajaknya secara elektronik, melalui ATM, dan dari mana saja (tidak harus di satu tempat sesuai domisili). Hal ini sesuai yang disampaikan oleh Bapak Edi Sumantri:

“...untuk memudahkan pelayanan kita lakukan melalui E-Samsat yang bisa dilakukan pertama pembayaran melalui elektronik, melalui ATM, dan kedua bisa dibayar dimana saja, tidak di satu tempat sesuai domisili, bahkan keinginan kita di samsat nasional bisa dibayar di seluruh Indonesia. Jadi pemilik kendaraan Jakarta yang lagi ada di Surabaya, selain itu jatuh tempo dia bisa bayar. Itu tujuan utamanya, ini yang dilakukan oleh E-Samsat...” (Edi Sumantri, Wawancara Mendalam, 03 September 2018).

Sebagaimana dipaparkan sebelumnya, permasalahan yang diteliti pada studi ini adalah 1. Bagaimana efektivitas penerapan kebijakan E-Samsat terhadap penerimaan PKB di Provinsi DKI Jakarta? dan 2. Apa saja faktor penghambat penerapan E-Samsat di Provinsi DKI Jakarta? Berdasarkan hasil triangulasi atas wawancara mendalam terhadap narasumber dan observasi yang dilakukan, diperoleh temuan sebagai berikut: 1. Penerapan kebijakan E-Samsat belum efektif dilakukan sehingga belum berdampak signifikan terhadap penerimaan PKB di Provinsi DKI Jakarta; 2. Faktor penghambat penerapan E-Samsat di Provinsi DKI Jakarta di antaranya karena masih kurangnya sosialisasi E-Samsat kepada masyarakat, masih banyaknya masyarakat yang menggunakan jasa perantara untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor, dan E-Samsat belum sepenuhnya *full online system*.

Terkait dengan masih sedikitnya pengguna layanan E-Samsat di Provinsi DKI Jakarta berhubungan dengan masih minimnya sosialisasi terkait E-Samsat kepada masyarakat, disamping hal teknis lainnya. Hal ini berdasarkan mini survei yang dilakukan oleh tim peneliti bahwa memang masih sedikit sekali masyarakat yang mengetahui keberadaan E-Samsat. Selain itu, kesibukan kehidupan kerja di Ibukota juga mendorong para wajib pajak untuk menyerahkan pengurusan pembayaran pajak kendaraan bermotor kepada biro jasa. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh narasumber sebagai berikut.

“...*online* samsat itu dimulai pada Juni 2016 sampai dengan Juni 2017 saya paparan kemarin, itu dalam satu tahun hanya 254 orang yang memanfaatkan E-Samsat, sementara Jatim sekitar 27.000, Jabar 17.000...” (Edi Sumantri, Wawancara Mendalam, 03 September 2018).

“...jadi kenapa mungkin kecil seperti itu karena satu mungkin orang masih kurang maksimal, dalam artian masih balik lagi ke kantor samsat, sedangkan kita pakai biro jasa kita lebihin 50.000 kita anter jemput mau di kantor mau di rumah itu lebih mudah menurut mereka...” (Rias, Wawancara Mendalam, 03 September 2018).

## **PEMBAHASAN**

Kebijakan publik merupakan keputusan yang dibuat untuk mengatasi permasalahan yang muncul dalam kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintah dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan (Mustopadidjaja, 2002). Berdasarkan Dunn (1994), proses analisis kebijakan mencakup serangkaian aktivitas meliputi proses penyusunan agenda, formulasi kebijakan, adopsi kebijakan, implementasi kebijakan, dan penilaian kebijakan. Untuk memberikan pelayanan publik yang baik dalam hal pembayaran pajak dari wajib pajak ke pemerintah, otoritas perpajakan senantiasa menjalankan reformasi perpajakan.

Pelaksanaan reformasi perpajakan dengan lebih baik mencakup peningkatan pelayanan kepada wajib pajak; peningkatan efektivitas sosialisasi kepada masyarakat untuk menumbuhkan kesadaran dan kepatuhan pajak; peningkatan ekstensifikasi, intensifikasi, dan penegakan hukum; peningkatan efektivitas pemeriksaan dan penagihan; peningkatan kapasitas Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam hal peningkatan kompetensi sumber daya manusia, teknologi informasi, dan anggaran; pemanfaatan hasil kebijakan pengampunan pajak, yaitu perluasan basis pajak dan peningkatan kepatuhan wajib pajak; serta pengidentifikasian dan penggalian potensi pajak yang didukung dengan program keterbukaan informasi keuangan untuk kepentingan perpajakan (Kemenkeu, 2017).

Reformasi perpajakan mencakup perumusan kebijakan dalam bentuk peraturan dan pelaksanaan dari peraturan yang diarahkan untuk menghasilkan penerimaan pajak yang berkesinambungan. Berdasarkan Ott (2001) dalam Nasucha (2004) dua tugas utama reformasi perpajakan adalah mencapai efektivitas yang tinggi dan efisiensi yang seoptimal mungkin. Efektif dalam arti pemerintah daerah mampu menciptakan tingkat kepatuhan yang tinggi bagi para wajib pajak dan efisien berarti pemerintah daerah dapat mencapai biaya administrasi per unit penerimaan pajak sehemat mungkin.

---

Layanan E-Samsat yang dikembangkan oleh pemerintah pada saat ini masuk ke dalam proses implementasi kebijakan. Dalam proses penerapannya, layanan E-Samsat dinilai belum efektif dan efisien diterapkan sehingga belum berdampak signifikan terhadap peningkatan penerimaan pajak dari PKB. Proses penerapan layanan E-Samsat di Provinsi DKI Jakarta tergolong kurang lancar karena menghadapi beberapa hal, diantaranya adanya monopoli Bank DKI sebagai agregator pembaca data wajib pajak PKB. Selain itu, Bank DKI juga sering menghadapi masalah gangguan jaringan (sering *offline*) sehingga semakin mengurangi keengganan wajib pajak untuk membayar PKB melalui E-Samsat dengan Bank DKI sebagai bank pendukung fasilitas layanan E-Samsat.

“...Kedua, pada saat Bank DKI ini *switcher* nya bank DKI, orang bayar pakai ATM bank lain, Bank DKI sering *offline*, sehingga kredibilitas bank tersebut menjadi terganggu kan. Oh pake Bank BNI, saya bayar pakai ATM Bank BNI, mesin Bank BNI, untuk bayar PKB, ternyata sistem lagi *offline* karena apa? Bank BNI kan nembaknya ke Bank DKI. Tingkat kepercayaannya terhadap Bank DKI itu tidak terlalu tinggi karena sistem Bank DKI belum begitu memadai...” (Edi Sumantri, Wawancara Mendalam, 03 September 2018).

Kelemahan berikutnya dari layanan E-Samsat di Provinsi DKI Jakarta adalah menghendaki wajib pajak PKB untuk kembali ke kantor Samsat untuk pengesahan dari bukti bayar yang dibawa. Hal ini tentu agak bertentangan dengan makna E-Samsat yang seharusnya dapat dilakukan secara elektronik penuh, tanpa harus kembali lagi ke kantor Samsat untuk memperoleh pengesahan. Hal ini semakin mengurungkan niat wajib pajak untuk menggunakan E-Samsat karena hampir tidak ada bedanya dengan Samsat yang biasanya.

“...Itu permasalahan, di Jatim bagus dia pake embos ada alat disponsori oleh bank Jatim, jadi pada saat orang bayar pake ATM di mesin yang bersangkutan dia bisa langsung, lembaran STNK-nya dimasukin langsung, begitu bukti bayar langsung tertekan embos berarti ga perlu datang lagi ke kantor samsat. DKI belum, karena kepolisisan DKI gamau, harus tetep datang, harus *face-to-face*. Kendalanya disitu sampe sekarang...” (Edi Sumantri, Wawancara Mendalam, 03 September 2018).

Apabila ditinjau dari asas-asas pemungutan pajak Adam Smith dalam bukunya “Wealth of Nation”, yakni asas keseimbangan berdasarkan kemampuan (*equality*),

---

kepastian (*certainty*), saat dan waktu yang tepat (*convenience of payment*), dan efisiensi (*efficiency*), maka penerapan kebijakan layanan E-Samsat di Provinsi DKI Jakarta dapat dikatakan belum sepenuhnya memenuhi keempat asas tersebut. Dari asas *convenience of payment* belum terpenuhi karena masih sering terjadi masalah/gangguan (*system offline*) pada bank pendukung fasilitas E-Samsat sehingga cukup mengganggu proses pembayaran karena ada kemungkinan gagal bayar melalui sistem. Kemudian, dari asas *efficiency* juga belum terpenuhi karena wajib pajak PKB diwajibkan kembali ke kantor Samsat untuk pengesahan STNK. Hal ini menimbulkan disinsentif untuk menggunakan layanan E-Samsat karena hampir tidak ada bedanya dengan layanan Samsat manual seperti biasanya.

Dengan masalah yang disebutkan di atas, beberapa alternatif solusi yang dapat dilakukan di antaranya: 1. Membuka E-Samsat untuk seluruh bank sehingga pembayaran PKB menjadi lebih mudah dan 2. Membuat dan menetapkan peraturan perundang-undangan yang mengatur bahwa pembayaran PKB melalui E-Samsat tidak perlu kembali datang ke kantor Samsat untuk memperoleh pengesahan STNK (Sumatri, 2018). Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh narasumber pada saat wawancara mendalam sebagai berikut:

“...nah ini solusi yang saya pengenin adalah jadi begini kalau kita ingin tingkatkan E-Samsat tadi, E-Samsatnya dibuka untuk seluruh bank, jadi data itu bisa kita buka untuk seluruh bank masing masing katakana lah ada 12, 13, 15 bank pemerintah yang sehat silahkan mereka terintegritasi antara banknya dengan registrasi identifikasi yang kepolisian namanya E-Reg. E-Reg itu adanya di kepolisian elektronik registrasi, terintegrasi dengan SIM PKB badan pajak dengan Bank, seluruh bank dibuka, sehingga masyarakat bisa, kalau saya bayar pake bank BNI saya langsung bank BNI, bank DKI sebagai aggregator tadi sudah punya databasanya jadi ga nembak bank DKI, bank pun menerima biaya secara penuh, pertama itu ini untuk masalah teknis. Kalau mau jalan banyak nih, yang kedua juga ada peraturan undang undang yang pengesahan STNK itu tidak perlu...” (Edi Sumantri, Wawancara Mendalam, 03 September 2018).

Hasil yang diperoleh pada penelitian ini juga mirip dengan temuan peneliti lainnya, seperti oleh Ulum dan Isbandono (2015) yang mengambil sampel pada Provinsi Jawa Timur, mengemukakan hambatan dalam penerapan E-Samsat adalah masih banyaknya masyarakat yang tidak mengetahui program tersebut oleh karena minimnya

sosialisasi. Selain itu, masalah lain yang juga muncul adalah sering terjadi gangguan pada jaringan internet yang membuat masyarakat khawatir gagal bayar PKB jika menggunakan E-Samsat. Hal yang sama juga dikemukakan oleh Nurhamidah, Kurniawan, dan Umiyati (2018) yang menyarankan bahwa pemerintah daerah Subang perlu meningkatkan sosialisasi terkait E-Samsat kepada masyarakat dan meningkatkan kualitas kerjasama dengan bank pendukung fasilitas E-Samsat dalam penyediaan *counter* khusus penukaran *notice* pajak kendaraan bermotor pada bank yang bersangkutan.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Kebijakan layanan E-Samsat dikeluarkan oleh pemerintah dalam rangka untuk memudahkan wajib pajak dalam menunaikan kewajiban pajak kendaraan bermotornya. Dengan adanya layanan E-Samsat, wajib pajak PKB diharapkan dapat membayar pajaknya secara elektronik, melalui ATM, dan dari mana saja. Penelitian ini mengangakat dua permasalahan mengenai efektivitas penerapan E-Samsat dan faktor penghambat berkembangnya E-Samsat di kalangan masyarakat Provinsi DKI Jakarta.

Secara umum, penelitian ini menyimpulkan dua hal sebagai berikut. Pertama, penerapan kebijakan E-Samsat belum efektif dilakukan sehingga belum berdampak signifikan terhadap penerimaan PKB di Provinsi DKI Jakarta karena belum memenuhi asas pemungutan pajak dalam hal *convenience of payment* dan *efficiency*. Kedua, faktor penghambat penerapan E-Samsat di Provinsi DKI Jakarta di antaranya karena masih kurangnya sosialisasi E-Samsat kepada masyarakat, masih banyaknya masyarakat yang menggunakan jasa perantara untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor, dan E-Samsat belum sepenuhnya *full online system*.

Terlepas dari berbagai kekurangan yang dimiliki, layanan E-Samsat yang dikembangkan oleh perusahaan ditujukan untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik sebagai wujud pelaksanaan reformasi perpajakan yang menghendaki proses pembayaran PKB yang lebih efektif dan efisien.

### **Saran**

Bagi pemerintah, peneliti merekomendasikan agar sebaiknya dapat menyempurnakan E-Samsat menjadi *full online system* sehingga seluruh proses

---

administrasi pembayaran pajak kendaraan bermotor dapat dilakukan dalam satu aplikasi secara elektronik/*online* termasuk dalam hal pengesahan tanpa kembali lagi ke kantor Samsat (*one stop service*). Untuk mewujudkan hal ini, tentu pemerintah perlu bekerja sama dengan berbagai pihak yang terkait. Pemerintah juga perlu meningkatkan sosialisasi mengenai E-Samsat kepada masyarakat, dengan banyak cara seperti melalui televisi, radio, koran, berbagai sosial media, papan informasi, serta media informasi di kantor Samsat (seperti *standing banner*, poster, spanduk, baliho). Sarana media informasi di kantor Samsat menjadi tempat yang strategis karena dikunjungi oleh sejumlah besar para wajib pajak yang masih manual dalam pembayaran pajak kendaraan bermotornya. Hal ini juga perlu didukung oleh kesiapan petugas dalam mempromosikan dan menjelaskan E-Samsat kepada masyarakat.

Bagi masyarakat pada umumnya dan wajib pajak kendaraan bermotor pada khususnya, dapat mencoba menggunakan layanan E-Samsat sebagai salah satu alternatif untuk membayarkan pajak kendaraan motor yang ditetapkan. Pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan E-Samsat dapat menghemat waktu dan tenaga terutama saat mengantre di kantor Samsat sehingga dapat mengurangi intensitas penggunaan biro jasa perantara untuk mengurus pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Bagi para sivitas akademika yang berkewajiban mengemban tri dharma perguruan tinggi (pengajaran, penelitian, dan pengabdian masyarakat), dapat membantu sosialisasi penggunaan E-Samsat sebagai salah satu wujud pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan membantu mempromosikan kebijakan pelayanan publik yang dibuat oleh pemerintah.

#### **DAFTAR RUJUKAN**

- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. (2015). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2015 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019*.
- Mustopadidjaya, AR. (2002). *Manajemen Proses Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta: LAN.
- Nasucha, C. (2004). *Reformasi Administrasi Publik: Teori dan Praktik*. Jakarta: Penerbit Grasindo.

- Nurhamidah, Kurniawan, Asep., dan Umiyati, Indah. (2018). *Analisis Perilaku Pengguna Teknologi atas Penerimaan Layanan E-Samsat Menggunakan Model TAM dan TBP (Studi Kasus Pada SAMSAT Wilayah Kabupaten Subang)*. *Accruals (Accounting Research Journal of Sutaatmadja)* Vol. 1 No. 1, Maret 2018.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*.
- Sumardjito, H., Deryanto, dan Eriyatno. (2012). *Efektivitas Pelaksanaan Kebijakan Reformasi Perpajakan*. *Kajian Ekonomi dan Keuangan*, Volume 16, Nomor 1, Tahun 2012.
- Ulum, Bahrul., dan Isbandono, Prasetyo. (2015). *Kualitas Pelayanan Electornic Samsat pada Kantor Samsat Manyar Kertoarjo Surabaya Timur*. *Publika*. Volume 01 Nomor 01 Tahun 2015.