

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN E-SAMSAT DI KANTOR SAMSAT HAURGEULIS

Zaenal Hirawan, Sugiyono

Dosen Tetap Program Pascasarjana Universitas Subang

[hirawan.zainal@gmail.com/](mailto:hirawan.zainal@gmail.com) [zaenal_hirawan@unsub.ac.id,](mailto:zaenal_hirawan@unsub.ac.id) agiono40@gmail.com

ABSTRAK

E-Samsat Jabar merupakan salah satu layanan Samsat dalam hal pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pengesahan STNK tahunan secara elektronik, pembayaran pajaknya melalui ATM Bank. Layanan *e-Samsat* Jabar ini merupakan upaya Pemerintah Provinsi Jawa Barat untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan mengoptimalkan tingkat pendapatan di sektor pajak kendaraan bermotor. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi kebijakan *e-Samsat* di Kantor Samsat Haurgeulis. Penelitian ini berdasarkan teori pendapat Van Metter dan Van Horn yang mengatakan bahwa keberhasilan atau kegagalan pada pelaksanaan kebijakan dapat dianalisis melalui beberapa aspek yaitu ukuran dan tujuan kebijakan, sumber daya, karakteristik agen pelaksana, sikap/ kecenderungan para pelaksana, komunikasi antar organisasi dan aktivitas pelaksana, lingkungan ekonomi, sosial, dan politik. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dengan menggunakan metode pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah masih belum optimal kebijakan *e-Samsat* dilihat dari segi aspek komunikasi antar organisasi dan aktivitas pelaksana, yang menjadi masalah yang menghambatnya adalah masih kurang sosialisasi yang lebih menyeluruh dan menyentuh seluruh lapisan masyarakat, karena E-Samsat masih dianggap kurang memudahkan terwajib wajib pajak. Tidak semua masyarakat memahami prosedur pembayaran melalui *e-Samsat* dan kurangnya koordinasi antara pihak bank dengan wajib pajak. Solusi dalam menangani permasalahan tersebut adalah meningkatkan sosialisasi dengan lebih optimal, melakukan kerjasama dengan berbagai media termasuk media untuk menyebarkan informasi kebijakan *e-Samsat*.

Kata Kunci :Implementasi Kebijakan, E-Samsat

ABSTRACT

E-Samsat Jabar is one of Samsat's services in terms of paying motorized vehicle taxes and ratifying annual STNK electronically, paying taxes through Bank ATMs. The West Java *e-Samsat* service is an effort by the West Java Provincial Government to improve taxpayer compliance and optimize income levels in the motor vehicle tax sector. The purpose of this study was to determine the implementation of *e-Samsat* policies at the Haurgeulis Samsat Office.

This research is based on the theory of opinion of Van Metter and Van Horn which says that the success or failure of policy implementation can be analyzed through several aspects, namely the size and objectives of the policy, resources, characteristics of implementing agents, attitudes / tendencies of implementers, communication between organizations and implementing activities, economic, social and political environment. This type of research is descriptive research with a qualitative approach, using data collection methods through interviews, documentation, and observation.

The results obtained from this study are that the e-Samsat policy is still not optimal in terms of aspects of communication between organizations and implementing activities, the problem that hinders it is the lack of more thorough socialization and touches all levels of society, because E-Samsat is still considered inadequate. make it easier for taxpayers. Not all people understand the payment procedure through e-Samsat and the lack of coordination between the bank and the taxpayer. The solution in dealing with these problems is to increase socialization more optimally, collaborate with various media including the media to disseminate information on e-Samsat policies.

Keywords: Policy Implementation, E-Samsat

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Salah satu komponen pajak daerah ialah Pajak Kendaraan Bermotor. Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah bahwa, “Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor”. Oleh karena itu, setiap orang yang memiliki kendaraan bermotor memiliki kewajiban untuk membayar pajak atas kepemilikan kendaraan bermotornya. Pajak Kendaran Bermotor merupakan kontribusi terbesar dalam penerimaan pajak daerah.

Disamping pajak bertujuan untuk kesejahteraan masyarakat, namun sampai saat ini, kepatuhan wajib pajak masih terbilang sangat rendah khususnya wajib pajak kendaraan bermotor. Rendahnya kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor juga dialami oleh Provinsi Jawa Barat, dimana masih banyaknya tunggakan kendaraan bermotor. Hal ini dilansir oleh Kepala Bapenda Jabar mengatakan bahwa “Terdapat 17 juta unit kendaraan bermotor yang terdaftar di Jawa Barat, namun penerimaan pajak kendaraan bermotor yang terkumpul hanya 11 juta kendaraan bermotor”. (news.ddtc.co.id, 2020)

Kantor Samsat Haurgeulis sebagai instansi yang mengurus pajak daerah di wilayah Kabupaten Indramayu

pada kenyataannya dalam pelaksanaan administrasi perpajakan daerahnya belum mencapai tingkat optimal. Hal ini ditunjukkan dengan jutaan kendaraan belum mendaftarkan ulang atau belum membayar pajak tahunan. Tunggakan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Indramayu hingga 2020 mencapai miliaran rupiah. Sampai saat ini ada sekitar 143.980 kendaraan roda dua dan roda empat belum melakukan daftar ulang potensi besaran tunggakan pajak. Masalah tunggakan pajak tersebut membuktikan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak masih rendah. Berikut besarnya penerimaan pajak kendaraan bermotor yang tercatat pada Kantor Samsat Haurgeulis terjadi penurunan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor yang tertuang pada tabel 1.1 sebagai berikut:

Tabel 1.1
Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor
Tahun 2016-2020

Tahun	Target	KBM	Realisasi	(%)
2016	34.130.000.000	87.269	36.893.064.000	108,10%
2017	36.030.000.000	86.257	38.220.961.000	106,08%
2018	41.721.000.000	94.833	44.531.182.450	106,74%
2019	48.526.000.000	100.653	49.458.456.600	101,92%
2020	70.511.208.750	89.136	45.661.394.400	64,76%

Tingkat realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Haurgeulis pada tahun 2020 terjadi penurunan yang cukup signifikan yang diiringi dengan tidak tercapainya target penerimaan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, berdasarkan kedua tabel diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Indramayu II Haurgeulis masih terbilang rendah. Rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak ini dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya yaitu kesadaran wajib pajak yang masih rendah, kurangnya pengetahuan wajib pajak tentang pajak kendaraan bermotor dan prosedur pembayaran pajak kendaraan bermotor yang masih kurang efektif dan efisien.

E-Samsat Jabar merupakan salah satu layanan Samsat dalam hal pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pengesahan STNK tahunan secara elektronik, pembayaran pajaknya melalui ATM Bank. Layanan *e-Samsat* Jabar ini merupakan upaya Pemerintah Provinsi Jawa Barat untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan mengoptimalkan tingkat pendapatan di sektor pajak kendaraan bermotor. Pemerintah Provinsi Jawa Barat berharap dengan adanya layanan program *E-Samsat* Jabar ini dapat memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Akan tetapi masih banyak masyarakat yang belum sepenuhnya mengetahui mengenai layanan *e-Samsat* Jabar, hal ini diakibatkan oleh kurangnya sosialisasi mengenai layanan ini kepada masyarakat luas. Berikut adalah data penerimaan Pajak Kendaraan bermotor melalui *e-Samsat* Jabar tahun 2018 s.d 2020 yang tertuang pada tabel 1.2 sebagai berikut:

Tabel 1.2

Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor melalui *e-Samsat* Jabar Tahun 2018-2020

Tahun	KBM	Realisasi
2018	610	295.401.400
2019	2548	1.882.764.300
2020	2539	1.383.774.300

Salah satu misi Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Jawa Barat pada saat ini, yaitu untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Bapenda Provinsi Jawa Barat memiliki satu unit pelayanan untuk membaya Pajak Kendaraan Bermotor yang bernama *E-Samsat*. *E-Samsat* adalah cara mudah untuk membayar pajak kendaraan bermotor secara *online*, bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor (PKB), penerimaan negara bukan pajak (PNBP), dan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan (SWDKLLJ). Melalui ATM layanan *E-Samsat* dapat dilakukan di ATM bank yang telah bekerja sama diseleluruh Indonesia, yaitu Bank BJB, Bank BNI, Bank BCA, Bank BRI, Bank CIMB Niaga, dan Bank Permata.

Selanjutnya Bapenda juga mempunyai inovasi berbasis aplikasi yang bernama Sambara (*Samsat Mobile Jawa Barat*). Melalui aplikasi Sambara, masyarakat Jawa Barat dapat dengan mudah mengecek informasi kendaraan, pembayaran pajak, serta dalam melakukan proses registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor. Aplikasi yang dapat diunduh di playstore itu menampilkan berbagai informasi mengenai pajak kendaraan masyarakat. Didalam aplikasi tersebut, terdapat berbagai macam menu untuk mengetahui informasi kendaraan bermotor. Masyarakat juga dapat mengetahui berapa biaya pajak

kendaraan bermotor yang wajib dibayarkan. Selain itu terdapat juga menu soal informasi jadwal layanan samsat keliling hingga alamat kantor samsat. Bukan hanya itu saja, masyarakat tidak perlu lagi mengantre di samsat untuk melakukan pembayaran pajak.

1.2 Rumusan Masalah

Berikut ini penulis sampaikan rumusan masalah yang menjadi bahasan penelitian yaitu bagaimana implementasi kebijakan E-Samsat di Kantor Samsat Haurgeulis?

KAJIAN PUSTAKA

Implementasi kebijakan adalah proses pelaksanaan keputusan kebijakan yang dibuat oleh lembaga pemerintah yang diarahkan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan dalam keputusan kebijakan tersebut (Bastaman, 2020; Hirawan et al., 2018; Peirisal, 2015). Proses playanan kebijakan dimulai apabila tujuan-tujuan kebijakan telah ditetapkan, terbentuknya program pelaksanaan., Menurut Anderson (1975) yang dikutip Winarno (2007: 19) menyebutkan 4 (empat) aspek penting dalam implementasi, hakekat proses administrasi, kepatuan atas suatu efek atau dampak implement. Implementasi kebijakan dalam pemerintah yang luas, merupakan alat administrasi hukum dimana berbagai aktor, organisasi, prosedur, dan teknik bekerja bersama-sama untuk menjalankan kebijakan guna merahi dampak atau tujuan yang diinginkan. Implementasi dari sisilain merupakan fenomena yang kompleks, mungkin dapat dipahami sebagai proses, keluaran (*output*) maupun sebagai hasil.

Fungsi implementasi kebijakan menurut Wahab (2008 : 48) adalah untuk

membentuk suatu hubungan yang memungkinkan tujuan-tujuan atau sasaran kebijakan negara diwujudkan sebagai suatu *outcome* (hasil). Sayangnya, dalam khasanah pengetahuan yang kini dikenal dengan sebutan ilmu kebijakan publik, harus diakui bahwa hanya baru pada dasar terakhir ini saja para ilmuwan sosial, khususnya pada para ahli ilmu politik menaruh perhatian yang besar terhadap masalah persoalan pelaksanaan kebijakan atau menerimanya sebagai bagian integral dari studi proses perumusan kebijakan.

Menurut Van Meter dan Van Horn (1975) dalam Rusli (2015: 105), ada beberapa faktor yang diyakini dapat mempengaruhi implementasi kebijakan. Beberapa faktor tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Standar dan sasaran kebijakan. Kejelasan dan sasaran kebijakan harus dapat dilihat secara spesifik sehingga di akhir program dapat diketahui keberhasilan atau kegagalan dari kebijakan atau program yang dijalankan.
- b. Sumber daya, menunjuk kepada seberapa besar dukungan finansial dan sumber daya manusia untuk melaksanakan program atau kebijakan untuk menghasilkan implementasi kebijakan dengan kinerja baik dan dapat menjelsakan nilai yang efisien;
- c. Komunikasi antar badan pelaksana. Komunikasi ini harus ditetapkan sebagai acuan, misalnya sering dilaksanakan rapat-rapat rutin secara berkala dengan tempat dan waktu yang telah ditetapkan, agar dapat mendukung komunikasi organisasi antar institusi yang berkaitan dengan program/kebijakan dengan kelompok sasaran yang mampu memahami serta bertanggungjawab atas program yang dilaksanakan);

- d. Karakteristik badan pelaksana, menunjuk seberapa besar daya dukung organisasi yang mendapat dukungan dari struktur (sumber daya) organisasi, nilai-nilai (budaya) yang berkembang dalam organisasi, hubungan dan interaksi komunikasi internal organisasi dalam birokrasi.
- e. Lingkungan sosial, ekonomi dan politik, menunjuk bahwa lingkungan dan ranch implementasi dapat mempengaruhi kesuksesan implementasi kebijakan itu sendiri,
- f. Sikap pelaksana, menunjuk bahwa sikap pelaksana menjadi variabel penting dalam implementasi kebijakan.

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif (*qualitative research*). Bogdan dan Taylor (Moleong, 2012:4) mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Pendekatan ini diarahkan pada latar dari individu tersebut secara holistik (utuh). Jadi dalam hal ini tidak boleh mengisolasi individu atau organisasi ke dalam variabel atau hipotesis, tapi perlu memandangnya sebagai bagian dari suatu keutuhan.

HASIL PENELITIAN

1) Ukuran dan Tujuan Kebijakan

Dasar dibuatnya kebijakan *e-Samsat* adalah banyaknya keluhan dari masyarakat wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor terjadi antrian yang cukup pajang di setiap Kantor Samsat. Tim Pembina Samsat Provinsi Jawa Barat menanggapi keluhan tersebut dengan bekerja sama dengan Bank bjb untuk menerbitkan

pelayanan pembayaran pajak secara elektronik atau dengan istilah *e-Samsat* dengan tujuan untuk mengatasi keluhan dari para wajib pajak dan diharapkan dengan adanya *e-Samsat* ini pembayaran pajak kendaraan bermotor lebih efektif dan efeasien secara waktu dan prosesnya. Karena jika masyarakat wajib pajak sudah merasa nyaman dengan proses pelayanan pajak tahunan kendaraan bermotornya diharapkan dapat menekan jumlah wajib pajak yang tidak melakukan daftar ulang tahunan.

Jadi layanan *e-Samsat* ini bertujuan untuk lebih mendekatkan Kantor Samsat sehingga mudah dijangkau masyarakat wajib pajak. Karena dengan adanya layanan *e-Samsat*, pembayaran pajak tahunan kendaraan bermotor berpelat Jawa Barat cukup dilakukan melalui ATM Bank BJB. Dan *e-Samsat* juga merupakan terobosan sesuai dengan program pemerintah yang mencanangkan skema pembayaran elektronik. Dengan diberlakukannya layanan *e-Samsat* ini diharapkan dapat membantu pemerintah meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD).

E-Samsat merupakan sebuah sistem interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dengan menggunakan teknologi informasi dengan tujuan memperbaiki kualitas pelayanan, serta guna meningkatkan transparansi, kontrol dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah, mengurangi biaya administrasi, relasi dan interaksi secara signifikan, menciptakan lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab permasalahan yang dihadapi dalam berbagai perubahan global dan tren dan dengan menjadikan masyarakat sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

Kebijakan *e-Samsat* dibuat untuk memenuhi tuntutan perubahan dengan kemajuan teknologi informasi yang demikian pesat serta potensi pemanfaatan secara luas, membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan, dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar secara cepat, tepat dan akurat. Pengembangan *e-Government* adalah cara pemerintah dalam menyesuaikan diri pada kecenderungan global. Ketidakmampuan diri dalam menyesuaikan kecenderungan ini dapat membawa masyarakat dalam “*digital divide*”. Oleh karena itu, penataan yang dilakukan adalah untuk mendorong menuju masyarakat informasi dengan melakukan langkah melalui pengembangan komputerisasi, sistem manajemen, proses kerja, serta pengembangan situs dan pembakuan standar.

Oleh karena itu tim Pembina Samsat Provinsi Jawa Barat menyadari pentingnya sistem *e-Government* dalam pelayanan publik. Maka berdasarkan hal tersebut di atas, Tim Pembina Samsat sebagai pemerintahan di lingkungan Kantor Bersama Samsat Jawa Barat bekerjasama dengan Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. (Bank BJB) melakukan sesuatu upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat agar lebih efektif dan efisien melalui sistem perbankan dengan memanfaatkan sarana teknologi informasi dan transaksi elektronik Bank BJB, yang disebut pelayanan *e-Samsat*.

Dalam hal melakukan kebijakan *e-Samsat* di Kantor Samsat Haurgeulis implementasi kebijakan pelayanan publik dalam pelaksanaan pembayaran melalui *e-Samsat* sudah seharusnya dilakukan dimana yang menjadi sasaran kebijakan ini ialah semua wajib pajak kendaraan bermotor. Implementasi kebijakan *e-Samsat* dalam rangka untuk

memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan pembayaran pajak kendaraan bermotor memang sangat bagus diterapkan sesuai sasaran kebijakan yang ada, disamping itu juga pelaksanaan kebijakan *e-Samsat* akan mengacu peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari sektor pajak kendaraan bermotor.

Berkaitan dengan sasaran kebijakan Implementasi kebijakan pelayanan publik dalam pelaksanaan kebijakan *e-Samsat* pada Kantor Samsat Haurgeulis pemenuhan ukuran dasar dalam kebijakan *e-Samsat* sudah memenuhi standar sasaran kebijakan dimana *e-Samsat* memiliki keunggulan dibanding dengan pembayaran pajak sebelumnya diantaranya proses identifikasi kepemilikan, Pembayaran Pajak Kendaraan dan Pembayaran SWDKLLJ terjadi secara terintegrasi, cepat, dan akurat dengan memanfaatkan teknologi informasi. Wajib Pajak tidak perlu datang hadir dan mengganti di Kantor Samsat. Struk bukti pembayaran juga menjadi bukti bahwa telah dilaksanakan pengesahan STNK tahunan

Berdasarkan informasi diatas dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan *e-Samsat* di Kantor Samsat Haurgeulis sudah sesuai dengan ukuran dan tujuan kebijakan karena faktor yang terjadi di atas. Atas dasar itu peneliti melihat bahwa implementasi kebijakan pelayanan publik dalam pelayanan *e-Samsat* di Kantor Samsat Haurgeulis sudah sesuai dengan sasaran kebijakan untuk itu diharapkan kerjasama dari semua pihak, baik itu elemen pemerintah, aparat, maupun wajib pajak kendaraan bermotor untuk keberhasilan implementasi kebijakan pelayanan publik dalam pelayanan pajak dengan *e-Samsat* di Kantor Samsat Haurgeulis.

2) Sumber Daya

Sumber daya menjadi salah satu faktor penting dalam implementasi kebijakan publik. Sumber daya meliputi sumber daya manusia, sumber daya anggaran, dan sumber daya fasilitas. Sumber daya manusia berkenaan dengan kecakapan pelaksana kebijakan publik untuk mengimplementasikan kebijakan secara efektif. Sumber daya dikatakan baik dilihat dari sumber daya manusia, anggaran dan fasilitas. Sumber daya manusia di dalam suatu organisasi merupakan hal yang penting. Ketersediaan staf beserta kualitas dalam penelitian ini adalah tentang ketersediaan satuan tugas yang dapat digunakan untuk menggantikan tugas tertentu dari implementor terhadap implementasi kebijakan penyelenggaraan pelayanan *e-Samsat*.

Kesiapan sumber daya sudah siap melaksanakan implementasi kebijakan pelayanan publik dalam *e-Samsat* tetapi karena adanya faktor yang menghambat terealisasinya kebijakan dimana peneliti melihat bahwa sering adanya rotasi dan mutasi pegawai dilingkungan Bapenda Provinsi Jawa Barat sehingga setiap petugas yang terkena rotasi dan mutasi harus mempelajari dahulu tentang tata cara pelaksanaan *e-Samsat* karena itu merupakan pekerjaan yang baru.

Sumber daya dalam implementasi kebijakan *e-Samsat* menduduki posisi yang penting. Ketiadaan sumber daya atau kurang optimalnya potensi sumber daya akan berakibat ketidakefektifan penerapan kebijakan. Sumber sumber yang penting meliputi sumber daya manusia yang memadai serta keahlian-keahlian yang baik untuk melaksanakan tugas-tugas mereka. Sumber daya manusia pelaksana dipenuhi oleh berbagai unsur yang mencerminkan struktur kewenangan dimulai dari struktur tertinggi hingga kelompok jabatan

fungsional yang bertugas melaksanakan tugas pokok dan fungsi sesuai kewenangan yang dimilikinya.

Pada konteks sumber daya manusia, jika rendahnya kualitas sumber daya manusia merupakan salah satu hambatan bagi pelaksanaan kebijakan yang berimplikasi pada kinerja yang dihasilkan. Rekrutmen sumber daya manusia, kurangnya latihan atau training, masa jabatan yang relatif singkat serta kesulitan untuk mempertahankan petugas yang kompeten merupakan indikator lain yang memperkuat kurang terpenuhinya aspek sumber daya manusia dalam implementasi kebijakan.

Suatu implementasi kebijakan publik tidak akan berjalan dengan baik apabila tanpa dukungan sumber daya anggaran. Maka dari itu sumber daya anggaran menjadi salah satu faktor yang cukup penting demi berjalannya kebijakan ini dengan baik. Anggaran berkaitan dengan kecukupan modal atas suatu kebijakan untuk menjamin terlaksananya kebijakan, sebab tanpa adanya dukungan anggaran yang memadai, kebijakan tidak akan berjalan dengan efektif dalam mencapai tujuan dan sasaran.

Implementasi kebijakan *e-Samsat* ini juga tidak dapat berjalan dengan baik apabila tanpa adanya dukungan dari anggaran. Anggaran yang disediakan oleh Bapenda digunakan untuk segala dana operasional Kantor Samsat Haurgeulis. Pada kebijakan *e-Samsat* ini anggaran yang didapatkan masih terbilang kurang, karena pada Kantor Samsat Haurgeulis sendiri tidak hanya mengurus tentang *e-Samsat* sehingga anggaran yang didapat akan dibagi-bagi untuk hal lainnya. Pada anggaran untuk kebijakan *e-Samsat* ini terbilang kurang karena dibutuhkannya juga anggaran untuk perawatan alat-alat

yang digunakan untuk proses transaksi *e-Samsat*.

Aspek finansial merupakan aspek yang juga berperan penting dalam suatu pelaksanaan kebijakan. Aspek finansial berfungsi untuk mendukung kegiatan operasional sehari-hari, seperti untuk pengadaan sarana dan prasarana, biaya transportasi, biaya sosialisasi dan penyelenggaraan pelatihan para pegawai. Dalam kaitannya dengan aspek keuangan, maka dapat dikatakan kondisinya belum terpenuhi. Dari hasil observasi, dalam aspek finansial pada Kantor Samsat Haurgeulis belum terpenuhi karena belum ada anggaran yang pasti pada Anggaran Kantor Samsat Haurgeulis. Karena anggaran kegiatan kebijakan *e-Samsat* dapat saja dianggarkan untuk kegiatan tersebut, tetapi belum ada pengajuan perencanaan penganggaran untuk kegiatan tersebut.

Suatu kebijakan tidak akan berjalan dengan baik apabila tanpa dukungan sumber daya anggaran. Maka dari itu sumber daya anggaran menjadi salah satu faktor yang cukup penting demi berjalannya kebijakan ini dengan baik. Anggaran berkaitan dengan kecukupan modal atas suatu kebijakan untuk menjamin terlaksananya kebijakan, sebab tanpa adanya dukungan anggaran yang memadai, kebijakan tidak akan berjalan dengan efektif dalam mencapai tujuan dan sasaran.

Implementasi kebijakan *e-Samsat* ini juga tidak dapat berjalan dengan baik apabila tanpa adanya dukungan dari anggaran. Anggaran yang disediakan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Barat melalui Badan Pendapatan Daerah dan digunakan untuk segala dana operasional Samsat. Pada kebijakan *e-Samsat* ini anggaran yang didapatkan masih terbilang kurang, karena pada Badan Pendapatan Daerah sendiri tidak hanya mengurus tentang *e-Samsat*

sehingga anggaran yang didapat akan dibagi-bagi untuk hal lainnya.

Sumber daya fasilitas termasuk faktor yang tidak kalah pentingnya dengan sumber daya lainnya dalam implementasi kebijakan *e-Samsat* ini. Pengadaan fasilitas yang layak seperti ruang informasi dan telekomunikasi dan peralatan pembantu akan menunjang implementasi suatu kebijakan. Dengan adanya fasilitas yang baik maka akan menunjang keberhasilan kebijakan penyelenggaraan pelayanan *e-Samsat*.

Berdasarkan penelitian diketahui bahwa fasilitas untuk melaksanakan kebijakan penyelenggaraan *e-Samsat* sudah cukup memadai, baik secara kuantitas maupun kualitas. Fasilitas yang dimaksud cukup memadai untuk menunjang keberhasilan kebijakan ini yakni fasilitas yang disediakan oleh pemerintah pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat yang telah disediakan. Fasilitas yang lainnya yang cukup memadai yakni fasilitas untuk di lapangan yang cukup memadai dan baik. Seperti adanya alat-alat penunjang proses pelayanan *e-Samsat* yang kondisinya cukup baik dengan perawatan yang rutin dilakukan oleh Kantor Samsat Haurgeulis.

3) Karakteristik Agen Pelaksana

Pelaksanaan kebijakan *e-Samsat* di Kantor Samsat Haurgeulis para petugas tidak langsung melayani dan mengawasi secara langsung, tetapi sudah terfasilitasi dengan teknologi informasi dan semuanya sudah terintegrasi melalui sistem, sehingga para petugas Kantor Samsat Haurgeulis tinggal memantau di depan komputer yang sudah terhubung dengan sistem *e-Samsat*. Dengan adanya teknologi informasi penyempurnaan kebijakan *e-Samsat* melalui optimalisasi penggunaan teknologi komunikasi dan informasi. Menyediakan manajemen penanganan keluhan, sistem dan

prosedur kerja yang sekaligus berfungsi sebagai pengawasan internal, maupun penyempurnaan manajemen arsip dan pelaporan. Dikarenakan sistem *e-Samsat* tidak sepenuhnya dilakukan secara *online*, namun dari dalam metode pembayaran kebijakan *e-Samsat* sudah termasuk inovasi yang cukup memudahkan masyarakat dalam mengurus pajak kendaraan bermotor agar dapat meminimalisir keterlambatan bayar pajak, karena dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja menggunakan sistem *Payment Point Of Bank*, Metode pembayarannya juga bisa dilakukan dengan ATM, M-Banking hingga gerai Indomart dan Alfamart.

Kompetensi dan ukuran staf suatu badan adalah badan pelaksana menjangkau dan mempertahankan bagaimana supaya ukuran dan sasaran berjalan sesuai yang diinginkan. Sikap penerimaan atau penolakan dari agen pelaksana akan sangat banyak mempengaruhi keberhasilan atau tidaknya kinerja kebijakan publik. Hal ini sangat mungkin terjadi oleh karena kebijakan yang dilaksanakan bukanlah hasil formulasi warga setempat yang mengenal betul persoalan dan permasalahan yang mereka rasakan.

Tingkat pengawasan hierarkis merupakan usaha yang dilakukan oleh badan pelaksana supaya sasaran kebijakan sesuai dengan tujuan. Sehingga Implementasi Kebijakan *e-Samsat* Pada Kantor Samsat Haurgeulis perlu diawasi dengan baik. Kantor Samsat Haurgeulis tentu memiliki peran masing-masing di dalam Implementasi kebijakan pelayanan publik dalam *e-Samsat* di Kantor Samsat Haurgeulis. Pelaksanaan Implementasi kebijakan pelayanan publik dalam pelayanan *e-Samsat* dikoordinasikan oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat dan Kantor Samsat Haurgeulis sebagai pelaksana dilapangan di wilayah Kantor

Samsat Haurgeulis dengan melakukan sosialisasi kepada masyarakat wajib pajak kendaraan bermotor.

Kantor Samsat Haurgeulis sendiri mengatakan sudah bekerja sesuai Tufoksi yang ada dan sejauh ini tidak ada dilakukan pengawasan untuk bagian-bagian pelaksana karena masing-masing bagian mengerjakan tufoksinya dengan baik. Peneliti melihat bagian pelaksana masih ada yang kurang dalam implementasi kebijakan pelayanan publik dalam pelayanan *e-Samsat* di Kantor Samsat Haurgeulis, dimana pada saat transaksi pembayaran pajak melalui *e-Samsat* dari Kantor Samsat Haurgeulis dan pegawai tidak semua ikut melayani transaksi tersebut, karena hanya diawasi oleh operator saja, sedangkan pegawai yang lain melaksanakan tugasnya masing-masing.

Selain dalam wujud dukungan dan komitmen, karakteristik agen pelaksana juga ditunjukkan dengan adanya transparansi dalam pelaksanaan kebijakan *e-Samsat* di Kantor Samsat Haurgeulis. Hal ini juga penting dimiliki oleh seorang pelaksana kebijakan, karena tanpa dilandasi dengan sikap yang transparansi, maka akan banyak pentimpangan-penyimpangan yang membuat sasaran kebijakan tidak tercapai. Untuk menunjukkan transparansi, salah satunya dilaksanakan laporan tertulis tentang kegiatan-kegiatan apa yang telah dilaksanakan. Berkenan indikator ini, pelaksana kebijakan sudah memenuhi indikator transparansi. Dari hasil pengamatan di Kantor Samsat Haurgeulis diperoleh informasi bahwa Seksi Penerimaan dan Penagihan melaporkan secara periodik kepada Kepala Samsat Haurgeulis sesuatu yang terkait hasil pemungutan dari kebijakan *e-Samsat* seperti laporan pencapaian, permasalahan-permasalahan yang timbul dalam pemungutan dan berkas diketahui oleh

Kepala Samsat Haurgeulis akan melaporkan hal tersebut kepada atasannya yakni Kepala Bapenda Provinsi Jawa Barat melalui rapat kerja yang rutin dilakukan.

4) Sikap Pelaksana

Sikap petugas Kantor Samsat Haurgeulis dalam implementasi kebijakan *e-Samsat* sudah baik. Hal ini dilihat dari komitmen tinggi dari petugas Kantor Samsat Haurgeulis dalam melaksanakan tugas selalu berdasar pada tupoksinya masing-masing. Sikap kepatuhan petugas Kantor Samsat Haurgeulis dilihat dari tingkat kepatuhan semua aparatur sangat mematuhi prosedur-prosedur dan aturan-aturan yang telah ditetapkan oleh pimpinan. Komitmen dalam tingkat kepatuhan dari aparatur pelaksana kebijakan *e-Samsat* di Kantor Samsat Haurgeulis yang mengurus proses pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui *e-Samsat*. Melihat kepada sikap kepatuhan yang didasarkan ketentuan yang berlaku di dalam dinas tersebut petugas Kantor Samsat Haurgeulis sudah patuh terhadap peraturan yang berlaku.

Untuk penerapan sanksi sebagai upaya penanaman disiplin yang akan memberi kontribusi pada dukungan sikap pelaksana telah diupayakan melalui aktivitas-aktivitas yang menggalang kebersamaan serta penilaian kinerja individu para pelaksana, seperti DP3 dan laporan kinerja secara berkala. Memaknai penerapan konsep disposisi sebagai pendekatan implementasi kebijakan sebagaimana telah dikemukakan para informan di atas, secara empirik memang telah dilakukan. Namun kiranya masih banyak yang perlu disempurnakan, khususnya pemberian insentif yang lebih memadai sesuai kebutuhan program-program.

Kecenderungan sikap dapat dilihat dari tanggung jawab/komitmen

aparatur dalam melaksanakan tugasnya. Hal tersebut menunjukkan bahwa petugas Kantor Samsat Haurgeulis memiliki komitmen yang baik dalam melaksanakan kewajibannya meskipun masih diperlukan perhatian yang tinggi terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi institusi sebagai tindak lanjut komitmen. Untuk memperoleh dukungan yang maksimal dari kecenderungan sikap pelaksana, pemberian insentif dalam berbagai bentuk, baik yang bersifat positif berupa pemenuhan kepentingan pribadi (*self interest*) hingga pengenaan sanksi-sanksi yang dipandang dapat memperbaiki dan menimbulkan dukungan sikap positif para pelaksana kebijakan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada umumnya sikap para pelaksana sangat mendukung arti pentingnya media komunikasi bagi penyebaran informasi pelaksanaan kebijakan *e-Samsat*. Kantor Samsat Haurgeulis telah berupaya semaksimal mungkin untuk dapat melaksanakan secara konsisten dengan mempersiapkan sumber daya manusia maupun kelembagaan dan program-program yang relevan dengan pelaksanaan kebijakan *e-Samsat*.

5) Komunikasi Antar Organisasi

Masyarakat mengetahui *e-Samsat* dari spanduk atau banner dibeberapa titik jalan di Kota Haurgeulis yang dipasang oleh petugas Kantor Samsat Haurgeulis, tetapi tidak ada penjelasan langsung dari petugas Kantor Samsat Haurgeulis mengenai sosialisasi kebijakan *e-Samsat*, seharusnya lebih banyak disosialisasikan di media-media yang lebih dekat dengan masyarakat, seperti televisi, karena banyak masyarakat kalum orang tua tidak terlalu sering membuka-buka internet untuk mencari informasi, mungkin jika ada

iklan di televisi lebih mudah diketahui oleh masyarakat luas.

Bentuk usaha yang dilakukan oleh Kantor Samsat Haurgeulis dalam memperkenalkan layanan *e-Samsat* kepada masyarakat ini lebih mengandalkan brosur, spanduk, ataupun pamflet yang terbatas dan tidak secara menyeluruh, sedangkan sosialisasi secara langsung dan bertahap kepada masyarakat tidak dilakukan secara menyeluruh, sehingga layanan tidak akan dikenal dengan baik oleh masyarakat karena tidak memiliki kejelasan informasi yang cukup tentang penggunaan layanan kecuali masyarakat terutama wajib pajak kendaraan bermotor ingin memiliki keinginan untuk mengetahuinya.

Komunikasi dibutuhkan oleh setiap pelaksana kebijakan untuk mengetahui apa yang harus dilakukan. Bagi suatu organisasi, komunikasi merupakan suatu proses penyampaian informasi, ide-ide diantara para anggota organisasi secara timbal balik dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Faktor komunikasi dianggap penting, karena dalam proses kegiatan yang melibatkan unsur manusia dan unsur sumber daya akan selalu berurusan dengan permasalahan bagaimana hubungan yang dilakukan. Kecenderungan jawaban responden pada indikator komunikasi tersebut menunjukkan bahwa optimalisasi komunikasi masih perlu ditingkatkan.

Masyarakat wajib pajak kendaraan bermotor sebagai kelompok sasaran dari implementasi kebijakan pelayanan publik dalam *e-Samsat* Pada Kantor Samsat Haurgeulis juga harus mengetahui maksud dan tujuan dari Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik dalam *e-Samsat* tersebut. Dalam rangka meningkatkan pelayanan publik dalam *e-Samsat* pada Kantor Samsat Haurgeulis dalam pelaksanaan Peraturan

Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor dibentuk Tim Sosialisasi yang bertugas membantu Gubernur dalam melakukan sosialisasi, verifikasi wajib pajak kendaraan bermotor dan tugas lain dalam rangka tercapainya pelaksanaan *e-Samsat* secara tertib dan lancar. Tim sosialisasi dalam program *e-Samsat* ditetapkan berdasarkan keputusan Gubernur dari unsur perangkat daerah dan pihak-pihak lain yang terkait berdasarkan usul kepala Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Jawa Barat dan Kantor Samsat sebagai aktor pelaksana kebijakan juga sudah menyampaikan tujuan dan maksud implementasi kebijakan pelayanan publik dalam *e-Samsat* pada Kantor Samsat Haurgeulis kepada masyarakat wajib pajak kendaraan bermotor, baik itu melalui sosialisasi secara langsung dan media sosial yang relevan.

6) Lingkungan Ekonomi, Sosial, Politik

Masyarakat sangat mendukung dengan adanya kebijakan *e-Samsat* ini, tetapi banyak masyarakat di daerah Haurgeulis yang kurang melek teknologi, mereka lebih baik memilih membayar pajak kendaraan bermotor secara manual, masyarakat datang langsung ke Kantor Samsat Haurgeulis. Karena alasan masyarakat jika bayar melalui elektronik mereka beralasan belum mengetahui dengan jelas cara-caranya, karena mereka tidak pernah mendapat arahan yang jelas dan tidak terlalu mengerti sistem *online*, dan mereka juga mengetahui kalau membayar lewat *e-Samsat* untuk pengesahan surat kendaraannya tetap harus datang ke Kantor Samsat, jadi masyarakat berpikir lebih baik membayar sekalian pengesahan di Kantor Samsat langsung.

Tujuan diadakannya layanan *e-Samsat* yaitu mempermudah masyarakat wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor, namun faktanya secara prosedural lebih ribet. Sedangkan melihat dari keuntungan yang diperoleh Wajib pajak apabila menggunakan layanan *e-Samsat* lebih ditekankan ke waktu yang lebih fleksibel, sebab pembayaran dapat dilakukan kapanpun sampai batas akhir jam ditanggal masa berlaku pajak kendaraan bermotor.

Jika dilihat dari segi biaya tidak ada karena ada biaya administrasi dari bank yang digunakan, dan jika dilihat dari segi biaya ini bisa relatif karena apabila dilakukan melalui internet atau sms banking maka Wajib pajak mendapat keuntungan dari segi waktu, namun jika melalui ATM harus menuju ke lokasi ATM yang dimiliki yang manan hanya dapat menggunakan Bank bjb, Bank bjb, sedangkan untuk penggunaan teller sama dengan pembayaran secara konvensional karena selain mendatangi Bank yang dapat dilakukan pembayaran, juga dikenai biaya, serta harus antri dulu.

Jika pengesahannya STNK yang membayar melalui *e-Samsat* sebaiknya pemerintah bekerjasama dengan agen lain yang dapat memfasilitasi proses pengesahan STNK, tetapi harus yang terpercaya karena itu surat penting. Maksudnya supaya orang-orang yang bekerja setiap hari dan tidak ada waktu untuk mengunjungi Kantor Samsat bisa menggunakan fasilitas itu, jadi bayar dan pengesahan semua melalui sistem *online*.

KESIMPULAN

1. Ukuran dan tujuan kebijakan, Implementasi kebijakan pelayanan publik dalam *e-Samsat* pemenuhan ukuran dasar dalam kebijakan *e-Samsat* ditujukan untuk meningkatkan kemudahan,

mempercepat dan memberikan pelayanan yang lebih responsif, dengan pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi terpusat dengan menggunakan fasilitas "*electronic banking*" Bank BJB via ATM dan teller bagi memiliki kendaraan berpelat Jawa Barat.

2. Sumber Daya pada Implementasi Kebijakan *e-Samsat* Kantor Samsat Haurgeulis sudah mengupayakan bekerja sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang ada.
3. Komunikasi antar Organisasi dan Kegiatan-kegiatan Pelaksanaan komunikasi Kantor Samsat Haurgeulis sudah terealisasi hanya belum maksimal, karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya kebijakan *e-Samsat*, tidak memahami alur proses dan tata cara pembayaran menggunakan *e-Samsat*, karena kurang mendapatkan informasi secara menyeluruh dan tuntas, format dan media sosialisasi yang telah dibuat terputus dan kurang tersebar.
4. Sikap/Kecenderungan para Pelaksana adalah pembagian kerja dan pengawasan sudah diawasi dengan terfasilitasi secara informasi dan teknologi, tidak ada pembagian khusus kepada petugas untuk mengawasi, pengeawasan melalui informasi dan teknologi yang sudah dibangun oleh Bapenda Jabar, semuanya terintegrasi secara sistem.
5. Karakteristik Agen Pelaksana, para petugas Kantor Samsat Harugeulis bertugas untuk meyakinkan bahwa *e-Samsat* dibuat untuk memudahkan masyarakat dalam membayar pajak, sehingga perlahan stigma atau pemikiran mereka akan berubah bahwa pembayaran secara elektronik akan lebih efisien.

6. Lingkungan Ekonomi, Sosial dan Politik, yaitu masyarakat sangat mendukung dengan adanya kebijakan *e-Samsat* ini, itu terlihat dari jumlah wajib pajak yang membayarkan pajak kendaraannya melalui *e-Samsat*.

DAFTAR PUSTAKA

- Bastaman, K. (2020). Implementasi Kebijakan Pajak Reklame di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Subang. *The World of Public Administration Journal*. <https://doi.org/10.37950/wpaj.v1i1.736>
- Hirawan, Z., Muhtar, E. A., Sumaryana, A., & Adiwisastro, J. (2018). Implementasi Kebijakan Pembangunan Perumahan di Kabupaten Subang. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(2).
- Islamy, M. Irfan. 2009. *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosdakarya.
- Nasution. 2010. *Berbagai Pendekatan dalam Proses Belajar dan Mengajar*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nugroho, Riant. 2010. *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Peirisal, T. (2015). Implementasi Kebijakan Penataan Ruang Peruntukan Industri Di Kelurahan Karanganyar Kecamatan Subang. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 8, 1–18. <http://ejournal.unsub.ac.id/index.php/FIA/article/view/474>
- Resmi, Siti. 2014. *Perpajakan Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rusli, Budiman. 2015. *Kebijakan Publik. Membangun Pelayanan Publik yang Responsif*. Bandung: Hakim Publisher.
- Siahaan, Marihot. 2010. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Sugiyono, 2012, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung : Alfabeta.
- Sukrisno Agoes dan Trisnawati, Estralita. 2008. *Akuntansi Perpajakan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Suyanto, Bagong. 2005. *Metode Penelitian Sosial:Berbagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta: Prenada Media
- Tangkilisan. 2003. *Kebijakan Publik yang Membumi*. Yogyakarta: Lukman Offset & YPAPI.

Dokumen

- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2008 Tentang Pajak Penghasilan
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Keputusan Menteri Keuangan Nomor: 554/KMK/.04/2000 tentang Batasan Dan Tata Cara Pengenaan Pajak Pertambahan Nilai