



PELAYANAN PUBLIK PROGRAM E-SAMSAT DI KANTOR SAMSAT KOTA GORONTALO

Rizcha Mayanti Paera, Rosman Ilato, Zuchri Abdussamad

Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Gorontalo

Email: rizchapaera538@gmail.com¹, rosmanilato@ung.ac.id²,

ABSTRACT

This study aims to determine (1) the principles of public service for the E-samsat program in Gorontalo City. (2) The determinants of public services for the E-samsat program at the Gorontalo City Samsat office are viewed from the aspects of communication, human resources, disposition, and bureaucracy. This research method uses qualitative research methods with descriptive type using data analysis techniques from collecting, reducing, presenting data, and drawing conclusions. Based on the results of research which were analyzed in the field that (1) Judging from the principles of service, this program has not been able to improve services at the SAMSAT office because of several problems in the system and public knowledge is still minimal in the use of E-samsat. (2) judging from the determinants of public services, the E-samsat program at the Gorontalo City SAMSAT office has started to run well, it just needs some improvements in terms of resources so that the program can run well.

Keywords: Public Service, E-samsat Program

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Asas-asas pelayanan publik program E-samsat di Kota Gorontalo. (2) Faktor determinan pelayanan publik program E-samsat di kantor samsat Kota Gorontalo di lihat dari aspek komunikasi, SDM, disposisi, birokrasi. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan tipe deskriptif dengan menggunakan teknik analisis data dari pengumpulan, reduksi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian yang dianalisa dilapangan bahwa (1) Dilihat dari asas-asas pelayanannya program ini belum bisa meningkatkan pelayanan pada kantor SAMSAT karena adanya beberapa masalah dalam sistim dan pengetahuan masyarakat yang masih minim dalam penggunaan E-samsat. (2) dilihat dari faktor determinan pelayanan publik program E-samsat di kantor SAMSAT Kota Gorontalo sudah mulai di jalankan dengan baik hanya saja perlu adanya beberapa peningkatan di dalam hal sumber daya agar program dapat berjalan dengan baik.

Kata Kunci: Pelayanan publik, Program E-samsat

PENDAHULUAN

Masyarakat adalah suatu komponen dalam suatu Negara, karena suatu syarat bahwa Negara itu dikatakan suatu Negara adanya masyarakat di dalam Negara tersebut. Oleh karena itu Negara dapat dikatakan maju yaitu dapat membuat masyarakat adil dan sejahtera, salah satunya dalam segi pelayanan publik. Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan masyarakat. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah mempunyai fungsi memberikan pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam berbagai aspek kehidupan, dan dapat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya dalam mencapai tujuan bersama. Oleh karena itu, maka pemerintah berkewajiban dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik yang baik dan professional.

Program e-samsat mempunyai hubungan dengan kepuasan kualitas pelayanan karena apabila wajib pajak diberikan kemudahan dengan baik maka wajib pajak merasa puas. Silalahi dkk. (2015) dalam (Wardani, D. K. 2018:2) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang meliputi

kehandalan, ketanggapan, dan jaminan, memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak. Dewi (2018) dalam (Saragih, dkk,2019:84) meneliti faktor-faktor yang menyebabkan pembayar pajak mengadopsi e-Samsat adalah karena partisipasi era digitalisasi, kemudahan mendapatkan informasi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, efisiensi biaya, waktu, dan tempat, serta terhindar dari keterlambatan pembayaran, sementara faktor yang menyebabkan pembayar pajak menolak mengadopsi e-Samsat adalah keterbatasan pengetahuan, kerumitan alur pembayaran, kemudahan inovasi sebelum adanya e-Samsat, kurangnya sosialisasi, keterbatasan fasilitas perbankan, dan keterbatasan fasilitas internet.

E-Samsat di Gorontalo sudah mulai diperkenalkan sejak tahun 2017, di ungkap oleh KASIE pelayanan PKB Kota Gorontalo sejak diberlakukan program E-Samsat masih banyak masyarakat yang belum mengerti tentang penggunaan E-Samsat dan masih kurang sosialisasi kepada masyarakat. E-Samsat adalah inovasi yang dapat memudahkan dan memaksimalkan pelayanan publik kepada masyarakat dan memaksimalkan pelayanan publik yang berlandaskan atas *Electronic Government (E-Government)*.

KAJIAN TEORI

2.1 Implementasi Kebijakan

Implementasi menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) yaitu pelaksanaan/penerapan. Sedangkan pengertian umum dari implementasi adalah suatu tindakan atau pelaksana rencana yang telah disusun secara cermat

dan rinci (matang). Kata implementasi sendiri berasal dari bahasa Inggris “*to implement*” artinya mengimplementasikan. Tak hanya sekedar aktivitas, implementasi merupakan suatu kegiatan yang direncanakan serta dilaksanakan dengan serius juga mengacu pada norma-norma tertentu guna mencapai tujuan kegiatan.

Setyawan (2004) dalam (Makahaube, dkk, 2017:25) implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana birokrasi yang efektif.

2.2 Konsep Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga Negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara publik.

Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011) dalam (Ahlan, dkk 2018:5) mengartikan pelayanan sebagai “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.” Sementara menurut Gronross dalam (Ahlan, dkk 2018:5) suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi yang dimaksudkan untuk pemberi yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan. Kata merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah pendekatan deskriptif dengan analisis kualitatif. Artinya, penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dengan jelas dan apa adanya keadaan atau permasalahan yang terjadi dalam proses pelayanan publik program E-samsat di kantor SAMSAT Kota Gorontalo. Adapun yang menjadi tempat atau lokasi penelitian yaitu kantor SAMSAT Kota Gorontalo.

Sumber atau informan dalam penelitian ini adalah, Kasie Pelayanan SAMSAT Kota Gorontalo. Dengan demikian, teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, yaitu pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Artinya, orang yang ditunjuk sebagai informan paling tahu tentang objek/situasi sosial yang diteliti.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan (1) observasi di lapangan untuk mengetahui dan menganalisis permasalahan atau keadaan yang sebenarnya; (2) wawancara untuk memperoleh informasi secara lisan dari pihak-pihak yang terkait; (3) dokumentasi untuk mengumpulkan data yang diperlukan, seperti kebijakan tertulis, penerimaan retribusi, data pasar dan jumlah pedagang,

gambaran umum lokasi penelitian, dan struktur birokrasi.

Analisis data melalui (1) reduksi data yaitu merangkum, memilih dan memprioritaskan data yang dianggap penting dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dengan demikian, data dapat direpresentasikan dengan jelas, sehingga mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan; (2) Penyajian data dalam penelitian ini dilakukan dalam bentuk naratif teks, *network* (jejaring data), dan tabel; (3) Penarikan kesimpulan yaitu memaknai hasil temuan melalui pola sebab-akibat. Artinya, menjawab rumusan masalah yang menjadi fokus penelitian.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Pelayanan Publik Program E-samsat di kantor SAMSAT Kota Gorontalo

1. *Tangibels*/ Bukti Fisik

Berdasarkan data dari hasil penelitian yang diperoleh peneliti tentang implementasi program E-samsat dalam meningkatkan pelayanan publik, dalam mendukung program E-samsat SAMSAT telah menyediakan sistem pembayaran yang bisa melalui bank yang bekerja sama dengan pihak SAMSAT dan gerai Indomaret yang dimana masyarakat setelah melakukan penyelesaian administrasi di aplikasi E-samsat bisa langsung dapat membayar di bank atau gerai Indomaret.

Namun dalam sistem pembayaran masih ada saja kendala yang sering di hadapi oleh masyarakat seperti gangguan pada jaringan pembayaran, adanya kode pembayaran yang masih terbatas.

Jadi dapat peneliti simpulkan di lapangan mengenai *tangibels* atau bukti langsung ternyata jika dilihat dari sarana dan prasarana sudah baik dalam pengadaannya namun masih ada gangguan dalam jaringan tetapi pihak SAMSAT selalu berupaya mengembangkan jaringan untuk kepuasan masyarakat dan bisa meningkatkan pelayanan di kantor SAMSAT kota Gorontalo.

2. *Realibility*/Keandalan

Dalam memperhatikan hasil pengamatan yang dilakukan mengenai keandalan menunjukkan bahwa sejak di launching pada tahun 2017 kami dari pihak SAMSAT selalu berusaha memaksimalkan pelayanan dalam pelaksanaan program E-samsat. Hanya saja pihak SAMSAT melakukan sosialisasi secara efektif baru dimulai pada akhir tahun 2020. Namun belum banyak masyarakat yang memahami cara menggunakan E-samsat adanya masih kurang sosialisasi dari pihak SAMSAT kepada masyarakat.

Jadi dapat disimpulkan bahwa keandalan pegawai SAMSAT dalam memberikan sosialisasi masih kurang kepada masyarakat, terhitung sudah 4 tahun E-samsat pihak SAMSAT baru melakukan sosialisasi kepada masyarakat di akhir tahun 2020, dan ini membuat masyarakat masih minim pengetahuan terhadap E-samsat.

3. *Responsiveness*/Ketanggapan

Pada hakikatnya, setelah dibuat dan dilaksanakan suatu kebijakan harus di evaluasi. Tahap ini penting dilakukan untuk menilai apakah pelaksanaan di lapangan sudah sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Menurut hasil penelitian, Kepala Pasar Kayubulan mengawasi aktivitas kolektor dalam melaksanakan pemungutan

disetiap hari pasar. Tindakan ini selaras dengan penelitian Leasiwal, Laloma, dan Palar (2018:2) yang mengungkapkan bahwa pengawasan sangat penting dilakukan untuk mencegah agar kegiatan dalam sistem pengelolaan retribusi pasar sejalan dengan rencana yang telah ditetapkan.

Disisi lain, kolektor di Pasar Kayubulan selalu menyertakan karcis setiap kali melaksanakan pemungutan retribusi. Pada lembar karcis tersebut sudah tertulis besaran atau jumlah retribusi yang ditetapkan kepada masing-masing pedagang. Hal ini dilakukan karena Kasie Pengawasan dan Retribusi Pasar Disperindag Kabupaten Gorontalo akan mencocokkan jumlah karcis yang dikeluarkan dengan hasil retribusi yang diterima. Sebab, pencetakan karcis hanyalah wewenang Badan Keuangan Kabupaten Gorontalo. Jadi, pertanggungjawabannya harus dilaporkan dan akan diperiksa setiap tiga bulan sekali. Jika dikaitkan dengan penelitian Linggarwati (2017), maka akuntabilitas dan transparancy dalam pengelolaan retribusi di Pasar Kayubulan sudah dilakukan.

4. Assurance/Jaminan

Selain itu dilihat dari hasil pengamatan sebelumnya mengenai *assurance* mengenai tugas dan fungsi dari tim pembina SAMSAT, sudah dilaksanakan sesuai dengan tupoksi masing-masing seperti Dirlantas Polres yang bertugas di bagian memberikan legitimasi asal usul dan kelaikan, kepemilikan serta pengoperasian Ranmor, fungsi kontrol, forensik Kepolisian dan pelayanan kepada masyarakat melalui verifikasi, pencatatan dan pendataan, penomoran, penerbitan dan pemberian bukti registrasi dan identifikasi Ranmor,

pengarsipan serta pemberian informasi, yang kedua yaitu pelayanan dispenda yang bertugas menerima dan mengelola pembayaran pajak atas kendaraan bermotor seperti Pajak kendaraan bermotor, Bea balik nama kendaraan bermotor dan yang terakhir yaitu PT Jasa Raharja yang bertugas menerima dan mengelola penerimaan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas dan angkutan jalan.

Sedangkan menurut masyarakat tentang tugas dan fungsi dari tiap-tiap pembina SAMSAT sudah bekerja sesuai dengan tupoksi masing-masing, namun masyarakat berharap adanya penambahan tim pembina dalam pelayanan agar lebih efektif lagi.

5. Emphaty/Empati

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan peneliti mengenai perhatian pegawai SAMSAT kepada masyarakat dalam proses pelayanan yaitu cukup baik dengan menyesuaikan motto dari SAMSAT yaitu ” Kepuasan dari pelanggan sangat kami utamakan karena kami ingin memberikan pelayanan yang sangat efektif kepada masyarakat” pihak SAMSAT berupaya semaksimal mungkin untuk dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Di sisi lain pihak SAMSAT juga sering melakukan evaluasi kinerja para pegawai untuk bagaimana kemudian kita dapat mewujudkan apa yang menjadi motto SAMSAT.

Masyarakat pun mengakui adanya perhatian pegawai kepada masyarakat terhadap masyarakat dalam proses pelayanan.

Jadi dapat peneliti simpulkan bahwa perhatian pegawai kepada masyarakat sudah cukup baik dengan mengacu kepada motto SAMSAT kota

Gorontalo pegawai SAMSAT selalu berusaha memberikan perhatian dan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

4.2 Faktor-Faktor Determinan Pelayanan Publik Program E-samsat Di Kantor SAMSAT Kota Gorontalo

1. Komunikasi

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan mengenai komunikasi yaitu memberikan pemahaman terhadap pelaksanaan program E-samsat kepada masyarakat sudah cukup baik dengan melalui pendekatan kepada setiap masyarakat yang mendatangi ke kantor SAMSAT, memberikan informasi melalui radio, membagikan brosur-brosur dan informasi di media elektronik lainnya namun sayangnya masih banyak masyarakat yang belum terjangkau informasi tentang penggunaan E-samsat karena sosialisasi yang baru dilaksanakan pada akhir tahun 2020.

2. Sumber daya

Suatu kebijakan hanya dapat Berdasarkan hasil diskusi yang telah dilakukan mengenai sarana dan prasarana yang ada, dalam mendukung implementasi program E-samsat belum memadai karena belum adanya ketersediaan sarana dan prasarana yang menunjang dalam program E-samsat karena pihak SAMSAT masih dalam tahap mengawasi penggunaan E-samsat ini jika dalam kurun waktu 5 tahun program ini mendapatkan *feedback* yang baik dari masyarakat.

3. Disposisi

Berdasarkan hasil diskusi dengan pegawai SAMSAT mengenai bagaimana respon pegawai

dalam mendukung program E-samsat tersebut pihak SAMSAT sangat mendukung dengan adanya program E-samsat dengan memberikan sosialisasi kepada masyarakat walaupun masih baru memulai.

4. Struktur Birokrasi

Berdasarkan hasil temuan di lapangan yang telah dilakukan terkait struktur organisasi menunjukkan bahwa pegawai SAMSAT maupun tim pembina dalam pelaksanaan program E-samsat ini tidak membentuk struktur atau pun tim dalam pelaksanaan ini, semua pegawai dan tim pembinalah yang langsung mensosialisasikan kepada masyarakat yang datang ke kantor SAMSAT.

PENUTUP

SIMPULAN

Berasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya yang merupakan penelitian yang ditemukan dilapangan. Maka pada bab ini selanjutnya akan disimpulkan mengenai permasalahan yang berkaitan dengan Implementasi program E-samsat dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor SAMSAT kota Gorontalo.

Berdasarkan hasil penelitian terkait fokus dan sub fokus penelitian yaitu bagaimana asas-asas pelayanan publik dalam tahapan program E-samsat dan faktor-faktor determinan implementasi program E-samsat dalam meningkatkan pelayanan publik di kota Gorontalo. Dilihat dari asas-asas pelayanannya program ini belum bisa meningkatkan pelayanan pada kantor SAMSAT karena adanya beberapa masalah dalam sistim dan pengetahuan masyarakat yang masih minim dalam penggunaan E-samsat.

Selain itu dilihat dari faktor determinan implementasi program E-samsat dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Gorontalo sudah mulai di jalankan dengan baik hanya saja perlu adanya beberapa peningkatan di dalam hal sumber daya agar program dapat berjalan dengan baik.

SARAN

- 1) Dalam upaya meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang program E-samsat agar bisa meningkatkan pelayanan di kantor SAMSAT maka pegawai dan tim pembina harus lebih meningkatkan sosialisasi dan komunikasi kepada masyarakat.
- 2) Sumber daya dalam hal ini sarana dan prasarana belum terealisasikan, diupayakan agar segera di adakan agar bisa mempermudah masyarakat dalam menggunakan E-samsat dan lebih meningkatkan pelayanan publik di kantor SAMSAT kota Gorontalo.

REFERENSI

- Surjadi. H, (2012) *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Revika Aditama
- Keban, Yeremis, (2014). *Enam Dimensi Administrasi Publik, Konsep, Teori, dan Isu*, Yogyakarta: Gava Media.
- Tahir Arifin Dr, M.si. 2015. *Kebijakan Publik & Transparansi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah*. Bandung: PT Alfabeta Bandung.
- Andalas, Z., & Tuti, R. W. (2017). Kualitas pelayanan tahanan di cabang rumah tahanan komisi pemberantasan korupsi service quality Branch House in custody in combating corruption commission in prisoners. *IMC 2016 Proceedings, 1(1)*. *Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 2(2)*.
- Aneta, A. (2012). Implementasi Kebijakan Program Penanggulangan Kemiskinan Perkotaan (P2KP) Di Kota Gorontalo. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik, 1(1)*, 54-65.
- Fardina, A., & Munaf, Y. (2015). Studi Evaluasi Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Di Bawah Satu Atap Online Di Kantor Samsat Pekanbaru Selatan. *WEDANA: Jurnal Kajian Pemerintahan, Politik dan Birokrasi, 1(1)*, 1-24.
- FS, H. T. (2018). Pelaksanaan Asas Pelayanan Publik Pada Puskesmas Simpang Baru Kota Pekanbaru. *Jurnal Niara, 10(2)*, 120-129.
- Firma, A., & Rahmah, E. (2012). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka di Perpustakaan Kopertis Wilayah X. *Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan, 1(1)*, 110-115..
- Hidayati, N. (2016). E-government dalam pelayanan publik (Studi Kasus tentang Faktor-faktor Penghambat Inovasi Layanan E-Samsat Jatim di Kabupaten Gresik). *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, 4(3)*.
- Jamil, A. (2012). Potensi Konflik dan Integrasi Kehidupan Keagamaan di Provinsi Gorontalo. *Jurnal Multikultural & Multireligius, 11(3)*, 116-1
- Syarif, A., & Unde, A. A. (2014). Pentingnya komunikasi dan informasi pada implementasi kebijakan penyelenggaraan penanggulangan bencana di Kota Makassar. *KAREBA: Jurnal Ilmu Komunikasi, 142-152*.
- Guspul, A., & Ahmad, A. (2014). Kualitas pelayanan, kepuasan dan kepercayaan nasabah pada koperasi jasa keuangan syariah di wonosobo. *Jurnal Penelitian dan*

Pengabdian Kepada Masyarakat
UNSIQ, 1(3), 156-170.

