

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik memegang peranan penting dalam tata kelola pemerintahan karena berkaitan langsung dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien. Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah untuk menghadirkan pelayanan publik yang lebih mudah diakses, cepat, dan efisien. Transformasi digital melalui penerapan *e-government* menjadi salah satu strategi utama dalam meningkatkan mutu layanan, efektivitas administrasi, serta transparansi penyelenggaraan pemerintahan. Konsep *e-government* menekankan perubahan sistem pelayanan dari pola manual menuju sistem berbasis elektronik guna memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan publik. Kebijakan ini sejalan dengan amanat Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang menegaskan pentingnya digitalisasi layanan pada setiap instansi pemerintah dan teknologi informasi harus digunakan untuk mewujudkan pelayanan publik yang efektif, transparan, dan akuntabel.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas merupakan kewajiban pemerintah sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menegaskan bahwa setiap layanan harus memenuhi prinsip cepat, tepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Ketentuan ini mendorong instansi pemerintah untuk menghadirkan sistem pelayanan yang lebih efektif, termasuk melalui transformasi digital. Dalam

konteks keuangan daerah, pajak daerah menjadi sumber utama Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Salah satu sektor pelayanan publik yang turut mengalami transformasi digital adalah pelayanan perpajakan kendaraan bermotor melalui Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). Pelayanan Samsat memiliki peran penting dalam mendukung penerimaan pendapatan daerah dari Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Pajak ini dikenakan atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor yang digunakan oleh masyarakat, sehingga tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sangat menentukan optimalisasi penerimaan pajak daerah. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang pajak Daerah dan retribusi daerah mengatur bahwa pengelolaan pajak daerah, termasuk Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), harus dilakukan secara profesional kepada masyarakat. Namun, pelayanan konvensional yang mengharuskan wajib pajak datang langsung ke kantor Samsat sering menimbulkan antrean panjang, prosedur yang relatif rumit, serta keterbatasan waktu pelayanan, sehingga kurang efektif dan efisien.

Dinas Pendapatan Daerah yang mengelola pajak daerah melakukan modernisasi administrasi perpajakan dengan inovasi teknologi E-SAMSAT yang bertujuan meningkatkan mutu pelayanan publik, khususnya pada pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan, pemerintah menghadirkan inovasi berbasis teknologi berupa layanan E-Samsat. E-Samsat adalah Aplikasi yang menjadi inovasi pelayanan terpadu yang memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi, melakukan pembayaran, serta memperoleh bukti pembayaran

secara elektronik. E-Samsat merupakan sistem pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), serta pengesahan STNK tahunan secara elektronik melalui kanal perbankan seperti ATM, *mobile banking*, dan *internet banking*. Layanan ini dikembangkan melalui kerja sama antara Kepolisian Negara Republik Indonesia (KAPOLRI), Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan, dan PT Jasa Raharja sebagai bentuk implementasi *e-government* dalam pelayanan perpajakan. Melalui sistem ini, masyarakat diharapkan dapat melakukan pembayaran pajak secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor Samsat sehingga mampu mengurangi antrean, mempercepat proses pelayanan, serta meningkatkan kenyamanan dan kepatuhan wajib pajak.

Pemerintah daerah, khususnya Samsat Barabai, di Kabupaten Hulu Sungai Tengah, penerapan E-Samsat turut mendorong wajib pajak untuk memanfaatkan layanan E-Samsat sebagai alternatif pembayaran pajak kendaraan bermotor. Digitalisasi pelayanan ini diharapkan mampu meningkatkan efisiensi waktu, memperluas akses layanan hingga ke berbagai wilayah, serta mengoptimalkan penerimaan pajak daerah. Dengan adanya kemudahan tersebut, wajib pajak diharapkan lebih disiplin dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, Kantor Samsat Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah telah menerapkan inovasi pelayanan publik berbasis digital melalui aplikasi E-Samsat. Inovasi ini dirancang untuk mempermudah proses

pembayaran pajak kendaraan bermotor, meningkatkan efisiensi pelayanan, serta meningkatkan kepatuhan wajib pajak, namun dalam pemanfaatannya belum optimal karena sebagian masyarakat masih memilih pembayaran manual.

Berdasarkan observasi awal di lapangan mengenai atau terkait penerapan E-Samsat ditemukan beberapa fenomena atau permasalahan, yaitu:

1. Minimnya sosialisasi E-Samsat terkait dari penyampaian informasi yang masih terbatas pada penjelasan singkat di loket dan media sederhana yang kurang informatif. sosialisasi yang bersifat pasif dan tidak menjangkau masyarakat luas menyebabkan rendahnya pemahaman sebagian wajib pajak terhadap prosedur penggunaan aplikasi E-Samsat. *(Hasil Observasi Penulis)*
2. Sering terjadinya kesalahan transaksi pada aplikasi E-Samsat, adanya pemberitahuan transaksi sudah berhasil padahal kenyataannya belum terbaca oleh kantor samsat, yang menyebabkan wajib pajak harus tetap datang ke kantor, dan dari kantor samsat mengarahkan lagi untuk datang ke Bank Kalsel dikarenakan gangguan transaksi yang di keluhkan wajib pajak. *(Hasil Observasi Penulis)*
3. Penggunaan aplikasi mobile bank tidak bisa menggunakan WIFI dan harus menggunakan data jaringan, hal ini menyebabkan akses jaringan menjadi salah satu masalah utama yang terjadi. *(Hasil Observasi Penulis)*

Berdasarkan fenomena diatas peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam dengan melakukan penelitian terhadap efektivitas aplikasi E-Samsat.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan fenomena masalah diatas, maka yang menjadi fokus penelitian dalam penelitian ini adalah Efektifvitas Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi E-Samsat di Kantor Samsat Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Sebagaimana teori Duncan dalam Dedi Amrizal, dkk (2018:53-54) adalah sebagai berikut:

1. Pencapaian Tujuan
2. Adaptasi
3. Integrasi

Dengan merujuk pada teori tersebut, diharapkan penelitian ini mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai tingkat efektivitas penggunaan aplikasi, sehingga hasil penelitian dapat dijadikan acuan dalam upaya perbaikan dan pengembangan layanan di masa akan datang.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan dan fokus penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi E-Samsat Di Kantor Samsat Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah?
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi E-Samsat Di Kantor Samsat Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi E-Samsat Di Kantor Samsat Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah
2. Untuk mengetahui faktor apa yang mempengaruhi Efektivitas Inovasi Aplikasi E-Samsat Di Kantor Samsat Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah.

Manfaat yang di harapkan dalam penelitian ini di bagi menjadi 2(dua) antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan khususnya pada bidang pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi pemahaman terkait pentingnya penggunaan aplikasi E-Samsat dalam mempermudah pembayaran pajak kendaraan bermotor. Menjadi referensi tambahan bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji efektivitas inovasi pelayanan publik melalui aplikasi E-Samsat serta apa yang menjadi faktor penghambat aplikasi E-Samsat pada wajib pajak di Kantor Samsat Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah.