

Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Aplikasi Signal Di Kantor Samsat Kota Tanjungpinang

Marnia Marnia¹, Fitri Kurnianingsih², Erva Afriyana³, Dedek Hardiyanti⁴

Prodi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik, Universitas Maritim Raja Ali Haji

Abstract: *The implementation of both private and public organizations requires innovation to operate. Because the innovation of motor vehicle tax payment services based on signal applications at the Tanjungpinang city samsat office is a necessity for government organizations, along with increasing public pressure to improve the performance of government agencies in order to solve problems in people's lives through programs and services at the Tanjungpinang city samsat office. The quality of public services is determined by the service provider so that it can be understood that public services serve the community and must be provided adequately in order to meet the factors and indicators that determine the quality of public services. Innovation in government agencies is needed to provide public services through the development of new methods and new resources. Innovation of motor vehicle tax payment services based on signal applications at the samsat office as an E-Government-based public service strategy for vehicle tax payments. E-Government provides public services that can be accessed 24 hours a day, from anywhere, and at any time. E-Government also allows public services to be completed in a non-face-to-face manner, making it a more efficient service. The Indonesian government has realized the tremendous benefits of e- Government since 2003 has issued a policy of implementing e- Government in the form of Presidential Instruction No. 3 Year 2003. Recently, a technology based on the SIGNAL application has emerged that can run on Android and IOS. SIGNAL is a national digital Samsat application that allows Indonesian citizens to certify Annual STNK, Pay Motor Vehicle Tax (PKB), and pay Road Traffic Accident Fund (SWDKLLJ) online by issuing digital documents in the form of electronic certificates and can easily make mandatory contributions to, POLRI, E-TBPKP (Provincial Bapenda), and E-KD, (PT. Jasa Raharja). The implementation of the online system allows people to save more money and time by paying taxes online.*

Keywords: *Public Satisfaction, Motor Vehicle Tax Payment, SIGNAL application, TanjungPinang City SAMSAT Office.*

Abstrak: Penyelenggaraan organisasi baik swasta maupun publik membutuhkan inovasi untuk beroperasi. Karena inovasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis aplikasi signal di kantor samsat kota Tanjungpinang menjadi suatu kebutuhan bagi organisasi pemerintah, seiring dengan meningkatnya tekanan masyarakat untuk meningkatkan kinerja instansi pemerintah agar dapat menyelesaikan permasalahan dalam kehidupan masyarakat melalui program dan pelayanan di kantor samsat kota Tanjungpinang. Kualitas pelayanan publik ditentukan oleh penyediaan layanan agar dapat dipahami bahwa pelayanan publik melayani masyarakat dan harus disediakan secara memadai agar dapat memenuhi factor dan indikator yang menentukan kualitas pelayanan publik. Inovasi pada instansi pemerintah sangat diperlukan untuk memberikan pelayanan publik melalui pengembangan metode baru dan sumber daya baru. Inovasi layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis aplikasi signal dikantor samsat sebagai strategi pelayanan publik berbasis E-Government untuk pembayaran pajak kendaraannya. E- Government menyediakan layanan publik yang dapat diakses penggunaannya selama 24 jam sehari, dari mana saja, dan kapan saja. E- Government juga memungkinkan pelayanan publik diselesaikan secara non tatap muka sehingga menjadi pelayanan yang lebih efisien. Pemerintah Indonesia telah menyadari manfaat yang luar biasa dari e- Government sejak tahun 2003 telah menerbitkan kebijakan penerapan e- Government dalam bentuk Inpres No. 3 Tahun 2003. Belakangan ini muncul sebuah teknologi berbasis aplikasi SIGNAL yang dapat berjalan di Android dan IOS. SIGNAL merupakan aplikasi Samsat digital nasional yang memungkinkan warga negara indonesia untuk mengesahkan STNK Tahunan, Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), dan membayar Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) secara online dengan menerbitkan dokumen digital berupa sertifikat elektronik dan dapat dengan mudah memberikan kontribusi wajib bagi, POLRI, E-TBPKP (Bapenda Provinsi), dan E-KD, (PT. Jasa Raharja). Penerapan sistem online memungkinkan masyarakat menghemat lebih banyak uang dan waktu dengan membayar pajak online.

Kata Kunci: Kepuasan Masyarakat, Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, aplikasi SIGNAL, Kantor SAMSAT Kota TanjungPinang.

PENDAHULUAN

Pelayanan Publik masih merupakan wujud dari pelayanan dari pelayanan Publik dan pelayan mengenai tanggung jawab dan fungsi lembaga-lembaga Pemerintahan. Utuk melaksanakan tugas umum Pemerintahan dan mengembangkan implementasi yang dibahas melalui kegiatan legulasi, memilih, dan mendorong atau memenuhi kebutuhan ,minat terhadap semua aspek kegiatan masyarakat, terutama partisipasi dalam pengembangan implementasi. Oleh karena itu tugas Pemerintah memberi pelayanan kepada masyarakat yaitu unit layanan. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan dilaksanakan sebagai upaya penyediaan layanan Publik memenuhi kebutuhan dan pelaksanaan penerima layanan hukum dan dan peraturan. Layanan yang tersedia memberikan pelayanan yang berkualitas pada masyarakat sesuai dengan ekspektasi masyarakat.

Mutu pelayanan atau standar pelayanan merupakan ukuran yang di tetapkan untuk menjadi standar pelayanan yang baik. Standar pelayanan juga mencakup standar kualitas layanan. Menurut Goetsch dan Davis, kualitas merupakan suatu kondisi yang dinamis, relevan dengan produk, layanan, orang, proses, dan lingkungan memenuhi atau melampaui harapan pihak yang berkeinginan. Salah satu jenis kualitas Pelayanan standar pelayanan adalah Excellent, yaitu pelayanan prima atau layanan terbaik, Karena memenuhi Standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki organisasi yang menyediakan layanan. Salah satu instansi Pemerintah penanggung jawab Pelayanan Publik adalah SAMSAT (systems Administrasi Manunggal satu Atap). Sistem ini merupakan sistem administrasi yang dibentuk agar segala sesuatunya berjalan lebih lancar dan mempercepat layanan untuk melindungi kepentingan masyarakat dimana mereka beroperasi diadakan di sebuah Gedung.

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu sumber pendapatan sangat potensial terhadap pendapatan utama daerah (PAD). Dalam hal ini pemerintah daerah artinya, kantor pajak daerah (BPD) sangat tertarik untuk mengikuti, karna jumlah kendaraan bermotor meningkat pesat di setiap daerah. Sejalan dengan hal tersebut, pemerintah daerah melihat adanya peluang untuk mencakup seluruh kendaraan bermotor milik wajib pajak yang digunakan sebagai objek pajak kendaraan bermotor (PKB). Hal ini relevan dikembangkan dengan perluasan fungsi panduan anggaran pemerintah daerah terus menggali sumber daya yang ada nilai potensial dalam menghasilkan pendapatan bagi daerah.

Perpajakan dan identitas pajak seseorang atau sekelompok orang yang kini menjadi pemilik kendaraan bermotor, berdasarkan PP Nomor 65 Tahun 2001 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah tentang pengertian kendaraan bermotor ialah semua kendaraan beroda dua atau lebih beserta trailernya yang digunakan pada semua jenis jalan darat dan digerakan oleh

peralatan lain yang berfungsi mengubah energi. Faktor-faktor tertentu menjadi pendorong kendaraan bermotor.

Dalam E-Government menyediakan layanan publik 24 jam tidak peduli dimana pengguna berada . E-Government juga dimungkinkan pelayanan publik tidak lagi dilakukan secara tatap muka, sehingga pelayanan menjadi lebih nyaman dan efisien. Pemerintah menyadari manfaat besar dari e-Government sejak saat itu. Pada tahun 2003 dikeluarkan kebijakan mengenai penerapan e-Government. Bentuk Inpres Nomor 3 Tahun 2003. Dengan menerapkan sistem online masyarakat akan lebih bisa menghemat biaya dan waktu karena proses pembayaran pajak dilakukan secara online.

Signal adalah sebuah aplikasi Samsat Digital Nasional dapat memudahkan masyarakat dalam persetujuan setiap tahun STNK, membayar pajak kendaraan bermotor (PKB), dan donasi online wajib untuk dana kecelakaan lalu lintas jalan (SWDKLLJ). Signal Samsat Digital Nasional merupakan aplikasi resmi atas dukungan dari pembina samsat tingkat nasional yaitu POLRI, Kementrian Dalam Negeri Republik Indonesia, dan PT Jasa Raharja dan Bomba Pacific Indonesia sebagai pengembang platform digital. Dengan Samsat Digital Nasional tidak perlu lagi datang ke kantor Samsat cukup daftarkan detail kepemilikan kendaraan dan izin STNK tahunan dan hanya diproses dalam beberapa menit dan tidak perlu antri atau menunggu. Layanan Signal merupakan layanan satu atap sehingga semuanya dapat dilakukan di ponsel cerdas hanya beberapa menit.

Pajak kendaraan merupakan sumber penerimaan terbesar bagi fiskus daerah, dan nilai targetnya terus meningkat setiap tahunnya. Penerapan kebijakan tersebut memungkinkan lembaga pendidikan dapat memuaskan masyarakat secara terus menerus dan berkesinambungan serta menghasilkan keuntungan yang optimal berdasarkan upaya pelayanan bersama. Namun kenyataannya, masyarakat akan menghadapi beberapa kendala saat membayar pajak mobil, seperti: membuang_waktu, tenaga, dan uang dengan mengantri saat membayar pajak. Sama halnya dengan sektor pelayanan publik yang dikelola pemerintah, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah menciptakan model pelayanan publik yang disampaikan melalui e-Government.

METODE KUANTITATIF

Pendekatan Penelitian yang digunokana adalah Kualitatif, dengan jenis penelitian kuantitatif deskriptip, dengan tujuan untuk memberikan gambaran mengenai Inovasi pelayanan pajak kendaraan bermotor SIGNAL (Samsat Digital Nasional) yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti dalam bentuk kata-kata lisan maupun tulisan dan dapat menjelaskan secara

sistematis dimana yang di maksud adalah memberikan gambaran yang jelas mengenai masalah tersebut. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemabayan pajak kendaraan bermotor yang menggunakan aplikasi SIGNAL dikantor SAMSAT Kota Tanjung Pinang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas sistem aplikasi SIGNAL menurut Urbach dan Muller (2016) menyatakan bahwa kualitas sistem adalah sebuah karakteristik yang dibutuhkan dari keutuhan sistem informasi. Kualitas sistem juga mempengaruhi kualitas dari sistem informasi itu sendiri didalam kualitas sistem terdapat proses sistem informasi yang menunjukkan hasil interaksi antara sistem individu dengan pengguna.

Aplikasi SAMSAT merupakan aplikasi SIGNAL yang memudahkan pengoprasian layanan, dan berbeda dengan aplikasi SAMSAT yang berjalan dengan satu SAMSAT terdekat. Layanan ini tidak terikat lokasi karena dapat berjalan kapan pun dan dimanapun. Dengan adanya layanan aplikasi SIGNAL tentu saja Kantor SAMSAT TanjungPinang memberikan manfaat bagi masyarakat karena mereka tidak perlu lagi mengantri dan menghindari proses perantara. Ada dua pastikan pilihan STNK adalah yaitu yang pertama dengan cara mengantar langsung ke kantor SAMSAT atau lewat POS yang terpenting adalah mampu membayar dengan cepat dan tidak perlu ngantri. Adanya pelayanan tidak berbeda dengan sebelumnya setelah layanan aplikasi SIGNAL diluncurkan, karena khusus pelayanan pajak langsung kunjungi Kantor pusat SAMSAT terdekat atau melalui aplikasi SIGNAL. Kemudian yang kedua ada SOP (Standar Operasional) layanan masing-masing. Namun dari segi keuntungan pembayaran melalui aplikasi SIGNAL terutama bagi masyarakat sangat fleksibel bisa melakukan pembayar dimanapun dan kapanpun.

Kemudian penerapan aplikasi SIGNAL juga dianggap wajib oleh masyarakat pajak untuk menggunakan aplikasi ini berarti membayar pajak gunakan aplikasi SIGNAL sesering mungkin bermanfaat bagi masyarakat kaarena masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor SAMSAT. Menurut sifat kompleksitasnya ini lebih tinggi dibandingkan inovasi sebelumnya, namun inovasi layanan aplikasi SIGNAL dikembangkan oleh kepolisian Republik Indonesia bekerja sama dengan SAMSAT Kota TanjungPinang tidak terlalu rumit. Hal ini masuk akal dan memang memberikan kemudahan tetapi sesuatu tentang masyarakat masih terdapat permasalahan dimasyarakat penggunaan teknologi, khususnya dalam hal-hal membayar pajak bermotor. Masalah ini diwakili oleh persyaratan dan proses layanan, cara pelayanan sederhana.

Wajib pajak yang merasakan kemudahan saat menggunakan aplikasi SIGNAL sejauh ini, aplikasi SIGNAL bisa sangat banyak mempermudah pembayaran pajak kendaraan namun masih banyak orang yang belum mengetahui fitur-fitur apa saja yang di tawarkan aplikasi SIGNAL namun secara umum aplikasi SIGNAL sangat membantu dan memudahkan dalam pembayaran pajak STNK. Testabilitas(mampu mencoba) dari hasil atribut SAMSAT Kota TanjungPinang memperkenalkan aplikasi SIGNAL miliknya kepada masyarakat melalui media sosial dan ada juga memperkenalkan dengan cara melakukan kegiatan sosialisasi untuk memberikan informasi kepada masyarakat tentang kegunaan layanan aplikasi SIGNAL ini sehingga membuat masyarakat tertarik untuk mencoba dalam pembayaran kendaraan bermotor.

Namun aplikasi SIGNAL mengalami kendala yaitu sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Kantor SAMSAT Kota TanjungPinang belum maksimal. Oleh karena itu, masih banyak masyarakat yang belum mengetahui bahwa ada layanan aplikasi signal yang dapat memudahkan pembayaran pajakkendaraan. Maka aplikasi SIGNAL dikembangkan oleh kePolisian Negar Republik Indonesia, karena adanya persyaratan tersebut, masyarakat dapat menggunakan layanan inovasi tersebut dengan mudah. Prosedur dan cara layanan penggunaan SAMSAT Kota TanjungPinang dalam aplikasinya sangat sederhana dan mudah di pahami, hanya dengan menggunakan NIK, KTP, seseorang wajib pajak dapat melakukan pembayaran pajak kendaraannya menggunakan aplikasi SIGNAL milik SAMSAT. Prosedur pelayanan merupakan standar pelayanan Publik penyedia dan penerima layanan harus mengikuti prosedur pelayanan Publik, termasuk pengaduan untuk menghindari masalah.

Program SIGNAL dikembangkan untuk menggantikan aplikasi KOLANTAS yang lama SAMOLNAS(Samsat Online Nasional). Aplikasi ini saat ini dinon aktifkan berdasarkan surat dari Mabes Polri No.B/3893 /VI/ YAN. 1.2 /.2021/ kolantas. Hal ini sesuai dengan teori Rogers(2008:17) yang dikemukakan oleh Suwarno yang menyatakan bahwa keunggulan relatif, menurut definisi, adalah sejauh mana suatu penemuan lebih baik, atau dianggap lebih unggul, dari sesuatu yang telah ada sebelumnya. Konsisten dalam hal ini dapat diukur dalam banyak cara, termasuk ekonomi, status sosial, kenyamanan, dan kepuasan. Semakin besar manfaat relatif yang di rasakan pengguna semakin cepat mereka dapat mengadopsi inovasi tersebut.

KESIMPULAN

Dapat disimpulkan bahwa implementasi aplikasi SIGNAL untuk membayar pajak kendaraan bermotor memberikan manfaat bagi masyarakat dalam hal memudahkan dan

fleksibilitas aplikasi ini memungkinkan pembayaran pajak dilakukan kapan saja dan dimana saja tanpa perlu mengantri di kantor SAMSAT. Meskipun demikian masih terdapat tantangan dalam hal sosialisasi dan promosi aplikasi SIGNAL sehingga banyak masyarakat yang belum mengetahui fitur-fitur yang ditawarkan. Upaya sosialisasi dan informasi melalui media sosial dan kegiatan sosialisasi perlu di tingkatkan untuk meningkatkan kesadaran dan minat masyarakat dalam menggunakan aplikasi ini.

Meskipun aplikasi SIGNAL mengalami kendala dalam sosialisasi, prosedur dan cara penggunaan aplikasi ini relatif sederhana dan mudah dipahami dengan menggunakan NIK dan KTP, wajib Pajak dapat dengan mudah melakukan pembayaran pajak kendaraan melalui aplikasi SIGNAL. Program SIGNAL dikembangkan untuk menggantikan aplikasi KOLANTAS yang sebelumnya digunakan. Hal ini sesuai dengan teori keunggulan relatif dimana inovasi baru dianggap lebih baik dan lebih unggul dari sebelumnya ada. Keunggulan relatif ini dapat diukur dalam berbagai aspek, seperti ekonomi, status sosial, kenyamanan, dan kepuasan pengguna.

Dalam kesimpulannya, implementasi aplikasi SIGNAL memberikan manfaat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan kemudahan dan fleksibilitas. Namun, sosialisasi dan promosi aplikasi ini perlu di tingkatkan agar lebih banyak masyarakat yang mengetahui dan memanfaatkannya. Proses penggunaan aplikasi ini relatif sederhana dan pengembangan aplikasi SIGNAL sebagai pengganti aplikasi sebelumnya sesuai dengan teori keunggulan relatif.

REFERENSI

(Siska Rafitanuri et al., 2022)Devaranti, S., Murodi, H. A., & Machrunnisa, M. (2023). Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi Signal (Samsat Digital Nasional) di UPTD Kantor Samsat Balaraja Kabupaten Tangerang. *Jurnal Administrasi Negara*, 29(2), 127–146.

Gantilang, R. (2023). *artikel template_JBA_*.

Satriadi, S. (2017). Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Tanjungpinang. *An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah*, 3(2), 345–370. <https://doi.org/10.21274/an.2017.3.2.345-370>

Siska Rafitanuri, Nur Arsyida, & Rizky Gunawan. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Aplikasi Signal Di Kantor Samsat Kota Tanjungpinang. *Jurnal Hukum, Politik Dan Ilmu Sosial*, 1(3), 92–103. <https://doi.org/10.55606/jhpis.v1i3.537>

(Satriadi, 2017)(Gantilang, 2023)(Devaranti et al., 2023)