

EFEKTIFITAS PROGRAM E-SAMSAT DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK (Studi Deskriptif SAMSAT CPPDP Wilayah Kota Bandung III Soekarno Hatta)

Reka Tumeka Prakasha¹, Cecep Darmawan², Prayoga Bestari³

¹ Mahasiswa Departemen Pendidikan Kewarganegaraan FPIPS UPI

Email : reka.civic@gmail.com

² Dosen Departemen Pendidikan Kewarganegaraan FPIPS UPI

Email : cecepdarmawan@yahoo.com

³ Dosen Departemen Pendidikan Kewarganegaraan FPIPS UPI

Email : yogabestari@yahoo.co.id

***Abstract: Effectiveness of E-SAMSAT Program in Improving Public Service
(Descriptive Study SAMSAT CPPDP Bandung Area III Soekarno Hatta)***

This research is motivated by problems related to the country's need for tax revenue as a source of revenue and expenditure budget both state and region. The number of motor vehicle taxpayers who do not perform their obligations have an impact on the decrease of regional income. One of the causes of such denial is the difficulty of the bureaucracy to pay taxes. In this research, there are four problem formulation, that is, (1) How is the effectiveness of E-SAMSAT policy that is running in Bandung city from the perspective of service to society? (2) How is the ongoing E-SAMSAT policy seen from the perspective of Bandung City's SAMSAT employee as a public servant? (3) What are the obstacles that occur in the implementation of E-SAMSAT program in Bandung? (4) How can the solution be done in order to improve the effectiveness of E-SAMSAT program in Bandung as service to society? This study uses qualitative methods with case studies on several research subjects including employees SAMSAT Bandung, users of E-SAMSAT service and not the user service E-SAMSAT. The data were collected by observation, interview, literacy study, documentation and field notes which then analyzed data based on four stages: data reduction, data presentation, triangulation and conclusion. The results of this study indicate that E-SAMSAT is found as an innovative and solutive program in the midst of technological developments that greatly assist the community in fulfilling its obligation to pay motor vehicle tax. E-SAMSAT can not be separated from various technical barriers such as availability of ATM machines in the corners, bureaucracy and mechanism of the use of E-SAMSAT is still Long and the ability of the community as a user that some are still not technology literate, so the need to improve facilities and infrastructure E-SAMSAT support and not make E-SAMSAT as a substitute for conventional tax payment but innovative service program as a form of excellent public service.

Keywords: Tax, E-SAMSAT Programe, Public Service, effectiveness, good govermence.

Abstrak: Efektifitas Program E-SAMSAT Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Deskriptif SAMSAT CPPDP Wilayah Kota Bandung III Soekarno Hatta)

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan yang terkait dengan kebutuhan negara akan penerimaan pajak sebagai sumber anggaran pendapatan dan belanja baik negara maupun daerah. Banyaknya wajib pajak kendaraan bermotor yang tidak melaksanakan kewajibannya berdampak pada berkurangnya pendapatan daerah. Salah satu penyebab pengingkaran tersebut adalah sulitnya birokrasi untuk membayar pajak. Dalam penelitian ini, terdapat empat rumusan masalah, yaitu, (1) Bagaimana efektifitas kebijakan E-SAMSAT yang sedang berjalan di Kota Bandung dilihat dari sudut pandang pelayanan terhadap masyarakat? (2) Bagaimana kebijakan E-SAMSAT yang sedang berjalan dilihat dari sudut pandang pegawai SAMSAT CPPDP Wilayah Kota Bandung III Soekarno Hatta sebagai pelayan masyarakat? (3) Apa saja hambatan-hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan program E-SAMSAT di Kota Bandung? (4) Bagaimana solusi yang dapat dilakukan dalam rangka meningkatkan efektifitas program E-SAMSAT di Kota Bandung sebagai pelayanan terhadap masyarakat? Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan studi kasus terhadap beberapa subjek penelitian diantaranya pegawai SAMSAT CPPDP Wilayah Kota Bandung III Soekarno Hatta, pengguna layanan E-SAMSAT dan bukan pengguna layanan E-SAMSAT. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, studi literasi, dokumentasi dan catatan lapangan yang selanjutnya dilakukan analisis data berdasarkan empat tahap yakni reduksi data, penyajian data, triangulasi dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa E-SAMSAT didapati sebagai suatu program inovatif dan solutif di tengah-tengah perkembangan teknologi sehingga sangat membantu masyarakat dalam menunaikan kewajibannya untuk membayar pajak kendaraan bermotor. E-SAMSAT tidak lepas dari berbagai hambatan yang bersifat teknis seperti ketersediaan mesin ATM di pelosok, birokrasi dan mekanisme penggunaan E-SAMSAT yang masih Panjang serta kemampuan masyarakat selaku pengguna yang sebagian masih belum melek teknologi, sehingga perlu ditingkatkannya sarana dan prasarana penunjang E-SAMSAT dan tidak menjadikan E-SAMSAT sebagai pengganti pembayaran pajak konvensional melainkan program pelayanan inovatif sebagai wujud pelayanan public yang prima.

Kata kunci : Pajak, E-SAMSAT, Pelayanan Publik, Efektifitas, Pemerintahan yang Baik