

## PELAYANAN SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP ONLINE DI KOTA MANADO

*Marlin Mamangkey<sup>1</sup>*  
*Daud Liando<sup>2</sup>*  
*Marthen Kimbal<sup>3</sup>*

### Abstrak

Pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor kini terus ditingkatkan oleh pihak Samsat Manado mengingat jumlah kendaraan yang makin bertambah. Untuk itu berbagai upaya dilakukan oleh Samsat Manado agar supaya dapat mewujudkan pelayanan yang terdepan bahkan dapat memberikan layanan secara prima bagi para wajib pajak. Untuk itu setelah dibuatnya Samsat Online yang hadir dengan sistem yang modern maka diharapkan mampu mewujudkan kualitas pelayanan yang dapat memberikan kemudahan bagi para pengguna layanan ini. Namun karena sistemnya yang masih berhubungan dengan orang yaitu belum sepenuhnya dijalankan dengan sistem online, maka layanan ini masih dinilai belum memenuhi kriteria dari lima dimensi kualitas pelayanan. Sehingga perlu adanya peningkatan dalam setiap aspek. Baik dari aspek tangibles, reliability, responsiveness, assurance bahkan empathy. Dengan dipenuhinya lima dimensi pokok tersebut dan juga penyempurnaan dalam sistem kerja dari layanan Samsat Online ini, maka akan sangat memberikan kemudahan bagi masyarakat wajib pajak dan juga pihak Samsat sendiri. Untuk itu apa yang menjadi visi dan misi dari Samsat Manado akan terwujud dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan. Dalam metode penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, data yang diperoleh bersumber dari penelitian di lapangan selama kurang lebih 14 hari.

**Kata kunci:** Pelayanan Publik, Samsat Online

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat.

<sup>2</sup> Ketua Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi.

<sup>3</sup> Sekretaris Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi.

## Pendahuluan

Sejak tahun 2017 layanan Samsat Online mulai dioperasikan oleh pihak Samsat kota Manado dalam rangka pemenuhan peningkatan kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang diharapkan dapat mempermudah dan memperlancar proses pembayaran PKB. Keunggulan Layanan Samsat Online ini yaitu bisa diakses dengan transaksi elektronik perbankan melalui ATM Bank SulutGo. Namun sayangnya jika dibandingkan dengan layanan pembayaran PKB yang lain, layanan Samsat Online yang dioperasikan di Samsat Manado masih dinilai belum sempurna. Menurut peneliti, dilihat dari aspek tangibles pelaksanaan program ini masih tidak sesuai dengan nama yang digunakan. Program ini dinamakan program Samsat Online, yang berarti dapat diakses dimanapun dan kapanpun tanpa harus pergi lagi ke kantor Samsat Induk untuk melakukan pembayaran pajak kendaraannya. Tetapi pada kenyataannya setelah melakukan proses pembayaran PKB lewat ATM Bank SulutGo, wajib pajak yang telah menerima bukti pembayaran harus pergi ke Samsat Induk untuk melakukan penandatanganan pengesahan dari pihak kepolisian yang bertugas di kantor Samsat. Kekurangan lainnya dari layanan Samsat Online ini yaitu pihak Samsat hanya bekerja sama dengan Bank SulutGo saja. Sedangkan untuk daerah-daerah tertentu seperti di Kecamatan Manganitu, Kepulauan Sangihe belum tersedia Bank maupun ATM Bank SulutGo. Sehingga layanan Samsat Online ini tidak sepenuhnya bisa digunakan oleh seluruh wajib pajak di Manado. Jika dilihat dari aspek reliability, layanan ini masih dianggap lemah dalam pengoperasiannya. Karena

Samsat belum sepenuhnya mampu membuat layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dapat diakses secara online. Bahkan layanan ini hanya untuk pengesahan STNK pertahun. Dan untuk pengesahan STNK lima tahun harus dilakukan di Kantor Samsat Manado. Karena akan dilakukan uji fisik kendaraan yang dimana untuk mengecek nomor mesin dan nomor rangkanya. Dari aspek responsiveness, kelemahan dari segi ini ialah wajib pajak tidak mendapat layanan secara cepat karena prosesnya yang masih harus membayar pajak secara terpisah dengan pengesahan STNK. Dan dari aspek assurance kelemahan dari layanan Samsat Online yang belum sepenuhnya bisa diakses dengan smartphone, sehingga masih harus melalui proses secara manual. Sehingga dari aspek empathy bisa dilihat bahwa, pelayanan yang diberikan oleh petugas loket Samsat terkadang lambat dalam melayani para wajib pajak. Karena lebih mengutamakan kerabat atau orang-orang yang dikenal mereka. Padahal semestinya tidak membutuhkan waktu yang lama saat melakukan penukaran notice pajak. Kondisi seperti inilah yang membuat para wajib pajak masih memilih membayar pajak kendaraannya melalui calo atau para biro jasa, agar prosesnya dapat lebih mudah. Bahkan dengan adanya layanan Samsat Online yang prosesnya sudah lebih modern, maka membuat sebagian wajib pajak masih membutuhkan pertolongan orang lain. Terutama bagi orang-orang yang kesulitan dalam membaca karena gangguan pada mata, juga bagi para wajib pajak yang pertama kali membayar PKB melalui Samsat Online. Sehingga kembali pada hakekatnya bahwa manusia hidup tetap membutuhkan bantuan orang lain.

Sehingga sampai saat ini dapat dilihat bahwa dengan adanya layanan Samsat Online, gerai Samsat bantu yang lain masih terus beroperasi. Padahal sudah ada layanan Samsat Online yang sistem pembayaran PKB dapat diakses secara online. Oleh sebab itu, peneliti tertarik dengan program Samsat Online di kota Manado untuk dilakukannya penelitian guna mendapat pengetahuan, manfaat dan keuntungan dari layanan pebayaran PKB ini.

## Tinjauan Pustaka

### Pengertian Pelayanan

Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai: Perihal/cara melayani; Servis/jasa; Sehubungan dengan jual beli barang atau jasa (Poerwadarminta, 1995). Istilah pelayanan menurut Kamus Bahasa Indonesia dalam Mukarom (2016:14) berasal dari kata "layan" yang artinya membantu menyiapkan atau mengurus segala apa yang diperlukan orang lain untuk perbuatan melayani. Kata pelayanan diartikan sebagai perihal cara melayani, servis jasa, dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang/jasa. Menurut Kamus Bahasa Indonesia dalam Hardiyansyah (2018:13), pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Menurut Nugroho (2014:203) pada prinsipnya, terdapat banyak jenis pelayanan yang diberikan oleh pemerintah khususnya yang diletakkan dalam konteks kebijakan publik yang

dapat berbentuk reglatif versus deregulatif atau redtriktif versus non restriktif, dan alokatif versus distributif/redistributif. Namun secara generik pelayanan yang diberikan kepada pemerintah dibagi menjadi tiga yaitu:

1. Pelayanan primer
2. Pelayanan sekunder
3. Pelayanan tersier.

Pengertian Pelayanan Publik Pelayanan publik (public services) merupakan suatu kegiatan pemberian layanan (melayani) keperluan masyarakat yang dilaksanakan oleh negara atau lembaga penyelenggara negara dalam bentuk barang dan/atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam menciptakan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik adalah perwujudan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat dengan tujuan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dalam konteks negara kesejahteraan (welfare state). Menurut Ratminto dan Winarsih dalam bukunya Hardiyansyah (2018:15), pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Menurut Wasistiono dalam bukunya Hardiyansyah (2018:15), pelayanan umum atau pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada

masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Menurut LAN dalam bukunya Hardiyansyah (2018:15), pelayanan publik atau pelayanan umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan. Dalam menjalankan pelayanan publik, pemerintah daerah juga harus memberikan kesempatan luas kepada warga masyarakat untuk mendapatkan akses pelayanan publik berdasarkan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas, keadilan dan kepastian hukum (Depdagri-LAN dalam bukunya Hardiyansyah 2018:15). Pengertian pelayanan publik menurut Sinambela dalam Mukarom (2016:41) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Menurut McKevitt (1999), inti pelayanan publik yang menjadi tugas pemerintah ialah sebagai layanan yang penting untuk perlindungan dan peningkatan kesejahteraan warga negara.

Konsepsi Pelayanan Publik, Konsepsi pelayanan publik (Hardiyansyah 2018:24), berhubungan dengan bagaimana meningkatkan kapasitas dan kemampuan pemerintah dan/atau pemerintah daerah menjalankan fungsi pelayanan. Secara teoritik, birokrasi pemerintahan memiliki tiga fungsi utama, yaitu:

(1) Fungsi pelayanan, berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang berhubungan langsung dengan

masyarakat. Fungsi utamanya, memberikan pelayanan (service) langsung kepada masyarakat.

(2) Fungsi pembangunan, berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang menjalankan salah satu bidang tugas tertentu di sektor pembangunan. Fungsi pokoknya adalah development function dan adaptive function.

(3) Fungsi pemerintahan umum, berhubungan dengan rangkaian kegiatan organisasi pemerintahan yang menjalankan tugas-tugas pemerintahan umum (regulasi), termasuk di dalamnya menciptakan dan memelihara ketentraman dan ketertiban. Fungsinya lebih dekat pada fungsi pengaturan.

Menurut Parasuraman yang dikutip oleh Kimbal (2013:35) terdapat 5 dimensi pokok kualitas sebagai berikut:

1. Tangibles/Benda berwujud, Penampilan fisik, perlengkapan, karyawan dan bahan komunikasi;
2. Reliability/Keandalan, Kemampuan melaksanakan layanan yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat;
3. Responsiveness/Daya tangkap, kesediaan membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat;
4. Assurance/Jaminan, Pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka menyampaikan kepercayaan dan keyakinan;
5. Empaty/Empati, Kesediaan memberikan perhatian yang mendalam dan khusus kepada masing-masing pelanggan.

Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari (Sinambela, 2014:6):

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang

membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip dan efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima layanan.

Menurut Kasmir (2006:34) ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

- a. Tersedianya karyawan yang baik;
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik;
- c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir;
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat;
- e. Mampu berkomunikasi;
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi;
- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik;
- h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan);
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

## Asas-Asas Pelayanan Publik

Menurut Ratminto dan Winarsih (2006:245) terdapat beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintah dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu:

1. Customers. Melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.

2. Pembatasan prosedur. Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep one stop shop benar-benar diterapkan.

3. Kejelasan tata cara pelayanan. Tata cara pelayanan harus didesain sederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa layanan.

4. Minimalisasi persyaratan pelayanan. Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.

5. Kejelasan kewenangan. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan sejelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.

6. Transparansi biaya. Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.

7. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan. Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.

8. Minimalisasi formulir. Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).

9. Maksimalisasi masa berlakunya izin. Untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa

berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.

10. Provides customers. Hak-hak dan kewajiban-kewajiban bagi providers maupun customers dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.

11. Efektivitas penanganan keluhan. Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindari terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik. Konsep Samsat, Pengertian Samsat. Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) merupakan suatu sistem administrasi terpadu yang dibentuk untuk mempermudah, mempercepat dan memperlancar pelayanan kepada masyarakat terkait dengan pengurusan dokumen kendaraan bermotor dalam satu gedung.

## Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono dalam bukunya Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D (2017:9) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Spradley dalam Sugiyono (2014:209) menyatakan bahwa "a focaised refer to a single cultural domain or a few related

domains" maksudnya adalah bahwa, fokus ini merupakan domain tunggal atau beberapa domain yang terkait dari situasi sosial. Dalam penelitian kualitatif, penentuan fokus lebih didasarkan pada tingkat kebaruan informasi yang akan diperoleh dari situasi sosial (lapangan). Adapun fokus dalam penelitian ini adalah Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Online di Kota Manado. Secara khusus untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor lewat layanan samsat online. Menurut Parasuraman yang dikutip oleh Kimbal (2013:35) terdapat 5 dimensi pokok kualitas sebagai berikut:

1. Tangibles/Benda berwujud, Penampilan fisik, perlengkapan, karyawan dan bahan komunikasi;
2. Reliability/Keandalan, Kemampuan melaksanakan layanan yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat;
3. Responsiveness/Daya tangkap, kesediaan membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat;
4. Assurance/Jaminan, Pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka menyampaikan kepercayaan dan keyakinan;
5. Empaty/Empati, Kesediaan memberikan perhatian yang mendalam dan khusus kepada masing-masing pelanggan. Informan adalah objek penting dalam sebuah penelitian. Informan penelitian merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti. Informan adalah orang-orang dalam latar belakang penelitian yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Teknik pemilihan informan menggunakan teknik purposive sampling. Menurut Sugiyono

(2017:218-219) purposive sampling adalah teknik pengambilan sumber data dengan pertimbangan tertentu. Misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek atau situasi sosial yang diteliti.

Dalam penelitian ini ada beberapa orang yang dilakukan wawancara untuk dapat mengetahui lebih jelasnya mengenai pelayanan sistem administrasi manunggal satu atap online di Kota Manado. Informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- (1) Seksi Pelayanan Pajak
- (2) Petugas loket e-Samsat
- (3) 2 orang masyarakat sedang melakukan pembayaran lewat samsat online
- (4) 2 orang masyarakat yang sudah pernah melakukan pembayaran lewat samsat online

## Hasil Penelitian

Sebagaimana hasil dari observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dimana sarana dan prasarana yang dibuat oleh pihak Samsat sangat baik, karena tujuannya untuk mempermudah wajib pajak dan memang pada kenyataannya saat ditemui bahwa beberapa wajib pajak merasa senang dengan adanya layanan ini. Sarana dan prasarana yang dibuat memudahkan pelayanan dan juga kualitas layanan yang bisa dinikmati oleh wajib pajak. Dengan pembuatan ATM Bank SulutGo di depan halaman parkir Kantor Samsat dapat membuat wajib pajak tertarik untuk mencoba layanan Samsat Online. Karena apabila wajib pajak kurang memahami layanan ini, mereka bisa meminta petunjuk langsung dari pihak Samsat. Selanjutnya dengan dibuatnya loket sendiri di dalam Kantor

Samsat, dengan disertai papan informasi nama loket yang mudah di baca maka hal ini dapat mempermudah wajib pajak untuk menemukannya. Sehingga sesuai dengan hasil observasi yang peneliti sampaikan bahwa pelayanannya dapat dinikmati dengan baik, aman dan nyaman. Hal lain yang menjadi sarana dan prasarana bantuan dalam proses pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui Samsat Online yaitu bisa di bayarkan di gerai Samsat Bantu juga. Sehingga dengan sarana dan prasarana yang telah tersedia, tentunya lebih membuat kemudahan proses pembayaran PKB bagi masyarakat Manado atau yang sedang berdomisili di Manado dengan ketentuan nomor plat kendaraan wilayah Polda yang sama dengan Kota Manado serta memenuhi ketentuan yang berlaku.

Sarana dan prasarana yang disediakan Samsat Manado memang sudah terbilang memudahkan bagi para wajib pajak, namun jika disesuaikan dengan namanya, sistem pembayaran dan pengesahan PKB belum sepenuhnya bisa diakses secara Online. Aplikasi yang telah disediakan masih lemah dan belum bisa mendukung proses pembayaran dengan sistem online secara sempurna. Layanan Samsat Online pada kenyataannya disediakan hanya bermanfaat untuk mengecek kode bayar dari kendaraan bermotor yang dimiliki oleh wajib pajak dan belum bisa diakses untuk melakukan pembayaran PKB secara online. Memang beberapa wajib pajak telah memilih layanan ini, namun kembali kepada nama yang digunakan beserta tujuan dari pembuatan layanan ini, maka dapat dikatakan bahwa Samsat Online masih memiliki banyak kelemahan dan belum sesuai dengan nama serta tujuan yang ingin dicapai.

Belum lagi sarana dan prasarana dalam menunjang kelancaran dari proses pembayaran PKB belum menyeluruh di Sulawesi Utara. Karena masih ada daerah-daerah yang belum tersedia Bank SulutGo seperti di Manganitu Kepulauan Sangihe. Karena Samsat hanya bekerja sama dengan Bank SulutGo saja untuk pembayaran PKB. Terlebih jaringan internet bagi daerah-daerah tertentu belum dapat diakses dengan baik sehingga Samsat Online belum bisa digunakan oleh seluruh wajib pajak di Sulawesi Utara.

Kemampuan dalam melakukan pelayanan yaitu sesuai dengan yang dilihat peneliti bahwa pada bagian loket pembayaran Samsat Online waktu yang dibutuhkan dalam proses pelayanan hanya sekitar dua sampai tiga menit apabila tidak mengantri. Namun apabila harus mengantri maka lama proses di loket Samsat Online hanya kurang lebih sepuluh sampai lima belas menit kemudian. Dan perlu diketahui bahwa yang menjadi petugas loket Samsat Online hanya dua orang saja baik itu sepi maupun ramai. Yang disayangkan pengoperasian dari layanan ini yaitu belum sepenuhnya diakses secara online sehingga keandalan dari para petugas Samsat masih kurang sempurna. Padahal tujuan dari pembuatan layanan ini ialah untuk mempermudah pelayanan bagi wajib pajak. Tapi kenyataannya wajib pajak tidak bisa mengakses layanan ini dengan praktis. Memang sudah ada beberapa wajib pajak yang memilih Samsat Online untuk pembayaran PKB miliknya, namun tetap saja belum bisa menentukan bahwa wajib pajak dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Karena setelah dilakukan penelitian, belum ada data resmi dari Samsat yang menunjukkan bukti peningkatan wajib

pajak setelah dihidirkannya layanan Samsat Online.

Padahal dengan adanya Samsat Online para wajib pajak yang sibuk dengan aktivitasnya dapat dimudahkan untuk melakukan pembayaran pajak, namun karena kelemahan dari sistem onlinenya maka hal-hal demikianlah yang mengakibatkan para wajib pajak hingga kini masih memilih melalui jasa calo dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotornya. Untuk daya tangkap dan kesediaan membantu, peneliti cukup terkesan dengan pelayanan yang diberikan. Karena saat ada wajib pajak yang ingin bertanya, setiap petugas Samsat langsung menjawabnya dengan baik. Meskipun terdapat antrian yang panjang, namun jika ada wajib pajak yang membutuhkan informasi, para petugas langsung memberikan jawaban. Hal inilah yang membuat para wajib pajak tidak mengalami kesulitan dalam melakukan proses pelayanan. Terutama di bagian loket Samsat Online, sesuai dengan pengamatan peneliti bahwa ada beberapa wajib pajak yang kurang paham dengan berkas yang harus diproses, maka petugas loket Samsat Online langsung memberikan arahan yang baik dan tepat. Begitu juga pada wajib pajak yang mengalami kendala, para petugas loket langsung memberikan jawaban yang bisa dimengerti oleh para wajib pajak sehingga proses layanan yang semula terkendala bisa diselesaikan dengan mudah dan cepat. Inilah yang menjadi bukti bahwa memang benar daya tangkap serta kesediaan para petugas Samsat bagi wajib pajak sangat membantu dan mempercepat proses pelayanan. Namun jika layanan ini benar-benar dioperasikan secara online sepenuhnya maka akan sangat

memenuhi tujuan dari dibuatnya Samsat Online sehingga para wajib tidak lagi harus melakukan pengesahan STNK di gerai Samsat dan bisa mengaksesnya secara online saja dan menerima bukti pengesahan ditempat para wajib pajak berada. Aspek yang keempat ialah jaminan dari pengetahuan dan kesopanan yang dimiliki para petugas Samsat Online. Seperti yang telah peneliti sampaikan pada bagian aspek daya tangkap bahwa para petugas Samsat dengan cepat memberikan informasi bagi wajib pajak yang kesulitan. Hal ini erat hubungannya dengan aspek ini pula. Karena selain pemberian informasi yang sangat cepat dan akurat, pelayanan yang diberikan pun disertai dengan etika yang baik.

Karena hal-hal demikianlah maka saat peneliti temui ada seorang ibu yang baru pertama kali melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotornya langsung menggunakan layanan Samsat Online dan ibu tersebut hanya direkomendasikan oleh tetangganya. Dengan demikian dapat dilihat bahwa layanan ini sangat menjamin kemudahan proses pelayanan bagi wajib pajak dan juga kepercayaan mereka terhadap proses yang memang pada kenyataannya sangat melancarkan dan memberi kemudahan bagi setiap wajib pajak yang memilih layanan ini.

## **Kesimpulan**

1. Proses pemilihan kepala DesaTompaso II Utara yang didominasi oleh elit/tokoh yang mempunyai kekuasaan untuk mengontrol masyarakat dalam membentuk pemerintahan Desa. Dimana dengan adanya pemerintahan Desa akan mempermudah tokoh masyarakat masuk

dalam pemerintahan dan memberikan pengaruh dalam pemerintahan Desa.

2. Sumber daya kekuasaan sebagai hal yang tentunya harus terpenuhi terlebih dahulu untuk mencapai kekuasaan politik. Seperti artian yang ada dalam tipe sumber daya ekonomi yang merupakan salah satu dari sumber kekuasaan dimana dalam hal ini diartikan bahwa mereka yang memiliki kekayaan dalam jumlah yang besar, setidaknya secara potensial akan memiliki kekuasaan politik. Seperti halnya dalam penelitian ini yang dilakukan di DesaTompaso II Utara bahwa tokoh masyarakat yang berperan dalam pemilihan kepala Desa memiliki kekuatan dan pengaruh di masyarakat.

1.Samsat Online belum sepenuhnya dijalankan dengan sistem online yang bisa diakses kapan saja dan dimana saja. Sehingga para wajib pajak masih harus membayar besaran Pajak di Bank SulutGo. Kemudian melakukan penukaran notice pajak dan pengesahan STNK secara terpisah dengan proses pembayaran jumlah nominal yang harus dibayar para wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Induk ataupun gerai Samsat Bantu. Sehingga proses ini masih terbilang lambat dan berbelit-belit.

2.Proses pembayaran PKB terbatas, karena hanya bekerja sama dengan satu Bank saja yaitu Bank SulutGo. Yang meskipun Bank Sulut sudah tersebar disetiap daerah, tapi untuk desa-desa seperti yang berada di Kepulauan Sangihe, belum tersedia ATM ataupun Bank SulutGo secara menyeluruh.

3.Belum ada data akurat yang menjamin bahwa memang benar Samsat online mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Karena dari hasil wawancara dengan petugas pengelola data wajib pajak di Samsat Manado bahwa masih banyak

masyarakat yang wajib membayar pajak tapi belum patuh untuk membayar pajak.

4. Dengan adanya layanan Samsat Online belum bisa meniadakan jasa percaloan. Yang seharusnya jasa calo bisa dihilangkan karena kemudahan dengan layanan ini, tapi jasa calo tetap saja masih berkeliaran. Padahal sudah ada aturan-aturan yang menjadi patokan pelayanan di Kantor Samsat.

5. Karena layanan Samsat Online belum dibuat sepenuhnya secara sistem online, keuntungan yang diperoleh dari masyarakat wajib pajak ialah masih bisa menerima empati dari petugas Samsat.

## Saran

1. Hendaknya proses pelayanan Samsat Online dibuat sepenuhnya dengan sistem online yang dimana sudah tidak lagi berhubungan dengan orang melainkan dengan sistemnya. Jadi dalam hal melakukan pembayaran PKB dan penukaran notice pajak dapat dilakukan sendiri oleh para wajib pajak. Yang dimana untuk pengesahan STNK dapat diprint sendiri oleh wajib pajak, karena sudah ada tanda tangan dari pihak kepolisian yang dibuat secara barcode yang disertai keamanan tingkat tinggi yang tidak bisa diakses oleh orang-orang yang tidak bertanggung jawab. Sehingga para wajib pajak dapat langsung menerima faktur pajaknya masing-masing.

2. Hendaknya pihak Samsat segera menjalin kerja sama dengan bank-bank yang lain agar supaya pembayaran pajak melalui layanan Samsat Online dapat menyeluruh sampai ke daerah-daerah yang jauh dari kantor Samsat atau Samsat-samsat bantu lainnya.

3. Samsat Manado sebagai Samsat Induk hendaknya dapat mengelola data masyarakat yang wajib dan patuh

membayar PKBnya melalui layanan Samsat Online, untuk dapat mengukur kualitas pelayanan yang diberikan. Sehingga dapat melihat hal-hal yang perlu dievaluasi untuk peningkatan pelayanan melalui Samsat Online.

4. Layanan Samsat Online saat ini memang sudah berjalan dengan baik, tapi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat hendaknya pihak Samsat dapat memaksimalkan aplikasi Samsat Online demi kemudahan dan juga transparansi pelayanan bagi masyarakat wajib pajak dan juga pihak Samsat. Dan apabila ditemui masih kedapatan para calo, hendaknya ada tindakan yang tegas dalam meniadakan jasa-jasa calo. Seperti tidak diberikannya respon saat para calo melakukan transaksi.

5. Layanan Samsat Online ini secara keseluruhan memang sudah terbilang baik, untuk itu hendaknya kualitas pelayanan yang diberikan para petugas Samsat pun lebih ditingkatkan. Agar supaya dapat melayani para wajib pajak secara umum, tanpa mengutamakan kerabat yang dikenal atau orang-orang yang tidak mengikuti prosedur dengan baik dan benar.

## DAFTAR PUSTAKA

- Depdagri-LAN, 2007. Modul Kebijakan Pelayanan Publik, Diklat Teknis Pelayanan Publik, Akuntabilitas dan Pengelolaan Mutu (Public Service Delivery, Accountability, and Quality Management). Jakarta: LAN.
- Esterberg, Kristin G., 2002. Qualitative Methods in Social Research. New York: Mc Graw Hill.
- Hardiyansyah, 2018. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Kasmir, 2006. Manajemen Perbankan Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

- Kimbal, Marthen., 2013. Dimensi Pelayanan Kesehatan. Lampung: Badan Penerbit Universitas Lampung.
- LAN, 2004. Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI). Buku 3. Jakarta: LAN.
- McKevitt, D., 1999. Managing core public services. Blackwell Publishers.
- Mukarom Zaenal, dan Muhibudin Wijaya Laksana., 2016. Membangun Kinerja Pelayanan Publik. Bandung: Pustaka Setia
- Nugroho, Riant., 2014. Public Policy. Jakarta: PT Gramedia.
- Poerwadarminta, W.J.S., 1995. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: Gramedia.
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi., 2006. Manajemen Pelayanan Pelajar. Fungsi Kepolisian dalam Pelaksanaan Good Governance. LAKSBANG.
2007. Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sinambela, dkk., 2014. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Spradley, James., 1980. Participant Observation. Holt, Rinehart and Winston.
- Sugiyono, 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Susan Stainback; William Stainback., 1988. Understanding & Conducting Qualitative research; Kendall/Hunt Publishing Company; Dubuque Iowa.
- Wasistiono, S., 2002. Kapita Selekta Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Fokusmedia.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap
- Simulasikredit.com, 2013-2019. Apa itu Samsat Online? Layanan apa saja Samsat Online itu?  
<https://www.simulasikredit.com/apa-itu-samsat-online-layanan-apa-saja-samsat-online-itu/>.