

INOVASI “NEW SAKPOLE” SEBAGAI STRATEGI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT UNTUK PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI JAWA TENGAH

Faris Budiman, Retno Sunu Astuti

Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Diponegoro

Email: farisbudiman.68@gmail.com

Abstrak: *Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah bagaimana inovasi “New Sakpole” sebagai strategi pelayanan publik berbasis e-government untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor di Jawa Tengah. Berdasarkan rumusan masalah tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan inovasi “New Sakpole” sebagai strategi pelayanan publik berbasis e-government untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor oleh Pemerintah Jawa Tengah. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori pelayanan publik dan inovasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis kualitatif (reduksi data, sajian dan penarikan kesimpulan). Hasil penelitian menunjukkan bahwa “New Sakpole” sebagai inovasi pelayanan publik pemerintah Jawa Tengah dalam hal mendorong masyarakat untuk taat dan disiplin dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Inovasi pelayanan tersebut sangat efektif karena dapat memangkas waktu dan tenaga masyarakat, serta tidak menimbulkan kerumunan orang. Pelayanan publik “New Sakpole” sebagai salah satu inovasi pemerintah Jawa Tengah merupakan terobosan yang belum pernah dilakukan oleh pemerintah lainnya. Inovasi tersebut dapat ditiru oleh pemerintah lainnya dalam rangka untuk mendongkrak pemasukan sektor perpajakan, khususnya sektor pajak kendaraan bermotor.*

Kata Kunci: *new sakpole, pelayanan publik, inovasi, pajak kendaraan bermotor, Jawa Tengah*

Abstract: *The problem raised in this study is how the innovation of "New Sakpole" as an e-government-based public service strategy for motor vehicle tax payments in Central Java. Based on the formulation of the problem, this study aims to describe the "New Sakpole" innovation as an e-government-based public service strategy for the payment of motor vehicle taxes by the Central Java Government. The theory used in this research is the theory of public policy and innovation. This study uses a qualitative approach with a descriptive method. The data analysis technique used is qualitative analysis (data reduction, presentation and conclusion). The results of the study indicate that "New Sakpole" is an innovation of the Central Java government's public policy in terms of encouraging people to be obedient and disciplined in paying motor vehicle taxes. This policy is very effective because it can cut people's time and energy, and does not cause crowds of people. The public policy of "New Sakpole" as one of the innovations of the Central Java government is a breakthrough that has never been done by other governments. This policy can be imitated by other governments in order to boost the income of the tax sector, especially the motor vehicle tax sector.*

Keyword: *new sakpole, public service, innovation, motorcycle tax, Central Java*

1. PENDAHULUAN

Sudah satu tahun lebih Indonesia menghadapi pandemi Covid-19. Selama periode tersebut telah lebih dari 440.000 masyarakat Indonesia terpapar Covid-19, dan lebih dari 14.000 di antaranya meninggal. Kehidupan sosial pun berubah, sehingga seluruh masyarakat mau tidak mau harus bisa beradaptasi. Jika menilik ke belakang, *Coronavirus Disease 19* atau Covid-19 yang menjadi cikal bakal pandemi ini pertama kali muncul di Wuhan, Tiongkok, pada Desember 2019. Penyebabnya adalah virus corona jenis baru yang disebut SARS Cov-2. Virus ini menyerang saluran pernapasan dan menyebabkan penyakit infeksi saluran pernapasan. Sebagian besar orang yang tertular COVID-19 akan mengalami gejala ringan hingga sedang, dan akan pulih tanpa penanganan khusus. Pandemi Covid-19 yang menimpa telah menyebar ke hampir seluruh Negara dunia ini bukan kali pertama dalam sejarah. Dalam sejarahnya, dunia telah dilanda pandemi seperti Covid-19 dengan jumlah korban hingga jutaan manusia. Selain korban jiwa, pandemik apapun bentuknya berdampak pada mobilitas manusia dan kegiatan ekonomi. Dampak adanya Pandemi Covid-19 antara lain dirasakan oleh sektor perdagangan, investasi, pariwisata, sektor pajak, penerimaan pajak sektor perdagangan. Padahal perdagangan memiliki kontribusi kedua terbesar terhadap penerimaan pajak dari segi investasi. Investor banyak yang menunda investasi karena ketidakjelasan *supply chain* atau akibat asumsi pasarnya berubah. Secara keseluruhan, pandemi covid-19 berdampak pada terjadinya perlambatan ekonomi bagi Indonesia, aktifitas ekonomi masyarakat terhenti dan masyarakat menjadi tidak memiliki penghasilan.

Kondisi perekonomian negara yang semakin sulit tersebut diperparah dengan menurunnya target realisasi pajak. Banyak masyarakat yang menahan diri untuk datang ke tempat-tempat pelayanan publik seperti pajak, karena khawatir terjadi cluster penyebaran covid-19. Kegiatan atau aktifitas yang dapat menyebabkan kerumunan orang sangat dihindari, seperti ketika membayar pajak. Hal tersebut disebabkan karena pembayaran pajak kendaraan bermotor masih mengharuskan masyarakat untuk mengantri di tempat-tempat pelayanan publik. Masyarakat enggan untuk keluar rumah dan berkerumun. Akibatnya sektor pemasukan negara dari sektor pajak terganggu. Apabila kondisi tersebut berlarut-larut, maka dapat menjadi beban keuangan Negara. Apalagi di tengah pandemi saat ini, penerimaan pajak sangat dibutuhkan untuk menutupi anggaran dalam penanganan penyebaran *Corona Virus Disease 2019* (Covid-19) dan program Pemulihan Ekonomi Nasional yang membutuhkan anggaran senilai Rp 695,2 T pada tahun 2020. Penolakan membayar pajak hanya akan memperlebar defisit fiskal dan semakin menekan perekonomian nasional, disamping menimbulkan risiko besar dari sisi kesehatan masyarakat karena tidak tertanganinya pandemi Covid-19 ini dengan baik dan cepat. Sementara data menunjukkan bahwa terjadi penurunan penerimaan Negara, terutama dari sektor pajak.

Salah satu target pajak yang tidak tercapai di wilayah Jawa Tengah yaitu di sektor pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan data Bapenda Provinsi Jawa Tengah, penurunan realisasi pajak hingga mencapai angka 45% dari target yang ditetapkan Pemerintah Jawa Tengah, padahal pajak menjadi penyumbang nomor satu pendapatan pemerintah Jawa Tengah, sebagaimana ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 1
Data Perbandingan Target dan Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor di Jawa Tengah Tahun 2020

Target Pajak Ranmor 2020		Realisasi Pajak Ranmor 2020		Persentase	
R2	R4	R2	R4	R2	R4
2.141.122.797.000	3.137.306.203.000	973.904.724.100	1.567.051.299.425	45 %	50 %

Sumber: Data Bapenda Provinsi Jawa Tengah, 2021

Berdasarkan pada tabel 1. di atas, dapat diketahui bahwa terjadi kesenjangan yang sangat besar antara data target pajak kendaraan bermotor dengan data realisasi pajak kendaraan bermotor pada tahun 2020 di wilayah Jawa Tengah. Realisasi target pajak kendaraan bermotor khusus sepeda motor hanya mencapai 45% dari target yang sudah ditetapkan. Sementara realisasi target pajak kendaraan bermotor untuk kendaraan roda empat mencapai 50% dari target. Menurunnya realisasi pajak tersebut antara lain disebabkan oleh pandemi Covid-19 yang menyebabkan masyarakat menahan diri untuk tidak berkerumun atau bertemu orang. Banyak pelayanan publik beralih dari pelayanan langsung tatapp muka ke pelayanan daring.

Oleh karena itu, untuk mensiasati penurunan target realisasi pajak tersebut, dibutuhkan adanya inovasi terkait dengan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Inovasi dianggap bisa menjawab tantangan pelayanan publik di era pandemi Covid-19 ini. Inovasi pelayanan pajak sebenarnya bukan hal baru yang dilakukan oleh pemerintah. Hasil penelitian Ari Ramdani (2018), menunjukkan bahwa salah satu inovasi yang dilakukan misalnya dengan menerapkan konsep Samsat Keliling. Adapun hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa penerapan inovasi pelayanan publik SAMSAT Keliling Di Kota Tasikmalaya berjalan dengan baik dengan dijalkannya 3 indikator inovasi pelayanan publik

Inovasi lain yang dilakukan misalnya ditunjukkan oleh penelitian Gayuh Sih Suwastiti dkk (2019). Inovasi tersebut yaitu Samsat Online. keuntungan dari adanya Samsat Online adalah wajib pajak dipermudah ketika akan membayar pajak kendaraan bermotor selain itu adanya peningkatan kinerja dari pegawai Samsat, namun kemanfaatan dari adanya Samsat Online belum dirasakan oleh masyarakat luas, masih banyak masyarakat yang masih belum mengetahui adanya inovasi Samsat

Berdasarkan literatur tersebut, penelitian tentang inovasi pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan memanfaatkan teknologi smartphone belum pernah dilakukan. Penelitian terdahulu yaitu menyangkut strategi oleh pemerintah dengan menerapkan Samsat Keliling dan Samsat Online. Sementara penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu inovasi melalui pemanfaatan teknologi android yang sekarang dimiliki oleh semua lapisan masyarakat. Oleh karena itu, peneliti tertarik mengkaji tentang inovasi pelayanan “New Sakpole” sebagai strategi pelayanan publik untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor di Jawa Tengah.

2. METODE PENELITIAN

Metode penulisan ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Tipe Penelitian menggunakan tipe deskriptif kualitatif. Penelitian ini berupaya mengungkap dan memahami fenomena yang terjadi, yang pada akhirnya memberikan pemahaman yang lebih jelas mengenai fenomena yang diteliti. Penelitian ini untuk mendapatkan gambaran strategi inovasi “New Sakpole” untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor pada situasi Pandemi Covid-19 di Jawa Tengah. Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Direktorat Lalu Lintas Polda Jawa Tengah dan Kantor Bapenda Provinsi Jawa Tengah. Teknik Penentuan informan menggunakan *Purposive Sampling*. Teknik analisis data digunakan dengan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Teknik pemeriksaan keabsahan data dengan membandingkan hasil wawancara dengan isi dokumen, membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Pelayanan Publik

Menurut Hardiyansah (2011:11) mendefinisikan bahwa ” pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain. Menurut Mahmudi (2007: 128) Mengatakan bahwa

pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya, pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan pendapat tersebut di atas program pelayanan kepada masyarakat dengan bertitik tolak dari konsep kepedulian kepada konsumen terus dikembangkan sedemikian rupa sehingga sekarang pelayanan menjadi salah satu alat utama dalam melaksanakan strategi untuk memenangkan persaingan. Konsep kepedulian perusahaan atau organisasi untuk memberikan layanan kepada pelanggan didasarkan pada pemahaman mengenai pentingnya peranan pelanggan dalam kelangsungan hidup dan kemajuan organisasi atau perusahaan. Hal ini dikarenakan konsumen merupakan sesuatu hal yang sangat berharga dimana dalam kenyataannya tidak ada satupun organisasi, terutama perusahaan yang mampu bertahan hidup bila ditinggalkan oleh pelanggannya. Berdasarkan pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik, peningkatan pelayanan ini dapat dilakukan dengan pembuatan inovasi.

Inovasi merupakan salah satu aspek yang berpengaruh dalam berkembangnya suatu organisasi. Beberapa organisasi baik itu organisasi sektor swasta ataupun sektor publik seperti organisasi pemerintahan berupaya untuk menemukan inovasi-inovasi. Menurut Said (2007:27), inovasi merupakan suatu perubahan yang terencana dengan memperkenalkan teknologi dan penggunaan peralatan baru dalam lingkup instansi. Menurut Hamel (dalam Ancok, 2012:34), inovasi dimaknai sebagai peralihan dari prinsip-prinsip, proses, dan praktik-praktik manajemen tradisional atau pergeseran dari bentuk organisms yang lama dan memberi pengaruh yang signifikan terhadap cara sebuah manajemen yang dijalankan. Dengan demikian, inovasi identik tidak hanya pada pembaharuan dalam aspek teknologi atau peralatan yang baru saja, namun juga dalam lingkup yang lebih luas seperti produk, proses, dan bentuk layanan yang menunjukkan adanya suatu perubahan dalam praktik penyelenggaraan suatu organisasi.

3.2. Aplikasi “New Sakpole” Sebagai Strategi Inovasi Pelayanan Untuk Memudahkan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor

Aplikasi “New Sakpole” merupakan aplikasi informasi terkait dengan pembayaran pajak dan pengesahan STNK secara online yang berbasis android. Aplikasi “New Sakpole” merupakan singkatan dari Sistem Administrasi Pajak Online. Aplikasi tersedia di Play Store di smartphone berbasis Android. Aplikasi ini diharapkan memberikan kemudahan bagi masyarakat Jawa Tengah dalam membayar pajak dan mendapatkan pengesahan serta informasi kendaraan bermotor dengan memanfaatkan perangkat smartphone sebagai media, sehingga masyarakat tidak perlu mengantre dalam mengurus pajak. Melalui aplikasi “New Sakpole”, masyarakat bisa melakukan penturusan STNK di Jateng di mana saja. Jika sudah membuka aplikasi, pengguna bisa menekan fitur pendaftaran online. Isi data-data dan ikuti petunjuk hingga muncul kode bayar. Gubernur Jawa Tengah, Ganjar Pranowo menambahkan pembayaran bisa dilakukan melalui e-banking, mobile banking atau melalui ATM. Struk atau bukti bayar berlaku 14 hari kerja. Jika sudah membayar, wajib pajak bisa datang ke kantor Samsat Online atau Samsat Keliling untuk menukar dengan SKPD asli dengan membawa STNK dan KTP, tidak perlu antre.

Peresmian aplikasi “New Sakpole” dilakukan oleh Gubernur Jateng Ganjar Pranowo, Kapolda Jateng, Kepala Jasa Raharja Jateng, Kepala BPPD Jateng Ihtwan Sudrajat, CEO BNI Cabang Semarang Eben Eser Nainggolan, dan Kasdam IV Diponegoro Brigjen MS Fadillah. Menurut Ganjar Pranowo, melalui aplikasi tersebut masyarakat akan lebih mudah mengurus pajak dan terhindar dari denda keterlambatan. Dengan kemudahan yang diciptakan melalui Inovasi ini, pendapatan pemerintah dari pajak juga bisa dikontrol. Hal tersebut disebabkan

karena pembayaran pajak kendaraan merupakan pemasukan tertinggi di Jateng. Kemudahan dalam membayar pajak semakin dibutuhkan masyarakat di tengah situasi pandemi. Pandemi membatasi mobilitas dan kerumunan masyarakat, sehingga masyarakat enggan untuk datang dan mengantre membayar pajak.

Sebagaimana diketahui bahwa pada tahun 2020 sebanyak 1,7 juta pemilik kendaraan bermotor menunggak membayar pajak kendaraannya. Mereka yang menunggak sebagian besar merupakan warga terdampak Covid-19. Pendapatan Asli Daerah (PAD) Jawa Tengah pada triwulan pertama 2020 tidak sesuai dengan harapan. Bapenda Jateng sudah melakukan berbagai upaya untuk menaikkan pendapatan dari pajak kendaraan bermotor diantaranya dengan memberlakukan inovasi pembebasan sanksi administrasi keterlambatan pembayaran pajak dan penggratisan bea balik nama melalui kebijakan Pergub Jateng No 4 Tahun 2020 tentang Tata Cara Pembebasan BBNKB II Dalam dan Dari Luar Provinsi Jawa Tengah dan Pembebasan Sanksi PKB. Kebijakan ini diberlakukan selama lima bulan, tepatnya mulai tanggal 17 Februari 2020 hingga 16 Juli 2020. Oleh karena itu, dengan adanya kebijakan tersebut akan mendorong masyarakat tertib dan disiplin membayar pajak.

Inovasi diperlukan dalam penyelenggaraan suatu organisasi baik swasta maupun organisasi sektor publik seperti instansi pemerintahan. Inovasi dalam organisasi pemerintahan menjadi suatu tuntutan bagi instansi pemerintahan menyusul semakin meningkatnya desakan dari publik akan adanya peningkatan kinerja dari instansi pemerintahan agar mampu menyelesaikan permasalahan di dalam kehidupan masyarakat melalui suatu program dan pelayanan. Inovasi secara relevan dapat digunakan di sektor publik arena fungsi alternatifnya untuk mencari solusi baru atas persoalan lama yang tak kunjung tuntas (Muluk, 2008:43). Inovasi pada instansi pemerintahan sangat dibutuhkan dalam proses penyediaan pelayanan publik dengan mengembangkan cara-cara baru dan sumber daya baru. Di samping itu, inovasi di sektor publik bisa dilaksanakan dalam rangka meningkatkan efisiensi dan mengurangi biaya mengingat pada dasarnya organisasi sektor publik senantiasa dihadapkan pada kelangkaan sumber daya dan keterbatasan anggaran (Muluk, 2008:43).

Banyak faktor yang menentukan keberhasilan suatu inovasi. Komitmen pemerintah yang kuat terhadap inovasi sering disebut sebagai faktor penting keberhasilan inovasi. Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dalam hal ini Bapenda Provinsi Jawa Tengah bekerja sama dengan Kepolisian Daerah Jawa Tengah membuat satu inovasi pelayanan publik untuk memudahkan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Inovasi “New Sakpole” berjalan sesuai dengan ketetapan pemerintah dalam hal ini Kepres No 3 Tahun 2021 tentang Satuan Tugas Percepatan Dan Perluasan Digitalisasi Daerah. Pada pasal 2 menjelaskan bahwa Satgas P2DD dibentuk dengan tujuan untuk mendorong implementasi transaksi pembayaran elektronik atau digital pemerintah daerah guna meningkatkan transparansi transaksi keuangan daerah dalam rangka mengoptimalkan pendapatan daerah sebagai perwujudan dari *E-Government*.

E-Government merupakan kependekan dari *Electronic Government*. *E-Government* adalah salah satu bentuk atau model sistem pemerintahan yang berlandaskan pada kekuatan teknologi digital, di mana semua pekerjaan administrasi, pelayanan terhadap masyarakat, pengawasan dan pengendalian sumber daya milik organisasi yang bersangkutan, keuangan, pajak, retribusi, karyawan dan sebagainya dikendalikan dalam satu sistem. Budi Rianto dkk (2012:36) menyimpulkan bahwa *E-Government* merupakan bentuk aplikasi pelaksanaan tugas dan tata laksana pemerintahan menggunakan teknologi telematika atau teknologi informasi dan komunikasi. Aplikasi *E-Government* memberikan peluang meningkatkan dan mengoptimalkan hubungan antar instansi pemerintah, hubungan antara pemerintah dengan dunia usaha dan masyarakat. Mekanisme hubungan itu melalui pemanfaatan teknologi informasi yang merupakan kolaborasi atau penggabungan antara komputer dan sistem jaringan komunikasi.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian pembahasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa “New Sakpole” merupakan inovasi pemerintah dalam hal mendorong masyarakat untuk taat dan disiplin dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Inovasi pelayanan publik tersebut sangat efektif karena dapat memangkas waktu dan tenaga masyarakat, serta tidak menimbulkan antrian atau kerumunan orang karena bisa dilaksanakan dimana saja tanpa harus datang ke samsat. Inovasi pelayanan publik “New Sakpole” sebagai salah satu inovasi pemerintah Jawa Tengah merupakan terobosan yang belum pernah dilakukan oleh pemerintah lainnya. Inovasi tersebut dapat ditiru oleh pemerintah lainnya dalam rangka untuk mendongkrak pemasukan sektor perpajakan, khususnya sektor pajak kendaraan bermotor.

Daftar Pustaka

- Ancok, D. (2012). Psikologi kepemimpinan dan inovasi. Jakarta: Erlangga.
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta : Gava Media.
- Mahmudi.2007. Manajemen Kinerja Sektor publik.Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Muluk, Khairul. (2008). Knowledge Management Kunci Sukses Inovasi. Pemerintahan Daerah. Malang: Bayu Media Publishing.
- Ramdami, Ari, (2018), Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Samsat Keliling di Kota Tasikmalaya, Jurnal SAWALA Vol 6 No 1.
- Rianto, budi dkk. 2012. Polri dan Aplikasi E-Government dalam pelayanan Publik. Surabaya.
- Said, M. Mas’ud, (2006) Birokrasi di Negara Birokratus. Malang: UMM Press
- Suwastuti,Gayuh, (2019), Inovasi Pelayanan Publik Pada Kantor Samsat Kota Tegal, Journal Of Public Policy and Management, Vol 5 No 3.
- Data Bapenda Provinsi Jawa Tengah, 2021
<https://jateng.inews.id/lite/berita/17-juta-warga-jateng-nunggak-bayar-pajak-kendaraan-bermotor-ini-alasannya>.
- <https://pendhowo.com/bebas-antre-saat-pajak-kendaraan-bermotor-dengan-aplikasi-e-samsat-sakpole>