

IMPLEMENTASI PROGRAM E-SAMSAT DI JAWA BARAT

M.Fachri Zilda¹ Darto Miradhia², Ramadhan Pancasilawan³

^{1,2,3}Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Padjadjaran, Bandung, Indonesia
zildafachri@gmail.com

ABSTRACT

This thesis is the result of the author's research that discusses the Implementation of the E-Samsat Program in West Java. The background of this research is to see public service as a very strategic issue because it becomes a place of interaction between the community and the government. In an effort to improve the quality of public services in order to meet the demands of the people and to be more responsive, aspirations and satisfaction oriented to the people, the Samsat and Bapenda offices made a breakthrough in the form of e-Samsat. This program is a visionary innovation set out in a cooperation agreement with related parties.

The purpose of this research is to find out and analyze how the Implementation of the E-Samsat Program in West Java. The theory used in this study is the theory of program implementation by Mazmanian and Sabatier with the discussion including: Easy or not the problem to be worked on, the level and scope of desired behavioral change, the ability of the policy or program to structure the proper implementation, variables outside the law laws that affect implementation. The research method used in this study is a qualitative method that aims to understand, analyze, and explain aspects that exist in the implementation of the e-Samsat program.

The implementation of the e-Samsat program has been running since 2014, but from the beginning of the implementation there are still problems and obstacles encountered, the results of this study indicate the problems and obstacles encountered can be handled properly and wisely by the program implementers, and the implementers carry out innovation for the success of the e-Samsat program, so much progress in its application.

Keywords: *e-Samsat, program, implementation, government, innovation, behaviour*

ABSTRAK

Penulisan ini merupakan hasil penelitian penulis yang membahas tentang Implementasi Progran E-samsat di Jawa Barat. Latar belakang penelitian ini adalah melihat pelayanan public merupakan isu yang sangat strategis karena menjadi ajang interaksi antara masyarakat dan pemerintah. Sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam rangka memenuhi tuntutan rakyat dan untuk lebih responsive, aspirasi dan kepuasan yang berorientasi rakyat, kantor Samsat dan Bapenda membuat terobosan dalam bentuk e-samsat. Program ini merupakan inovasi visioner yang diatur dalam Perjanjian kerjasama dengan pihak terkait.

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana Implementasi Program E-samsat di Jawa Barat. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori implementasi program oleh Mazmanian dan Sabatier dengan pembahasan meliputi: Mudah atau tidaknya masalah yang akan digarap, tingkat dan ruanglingkup perubahan perilaku yang dikehendaki, kemampuan kebijakan atau program untuk menstruktur implementasi secara tepat, variable-variabel di luar undang-undang yang mempengaruhi implementasi. Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif yang bertujuan untuk memahami, menganalisis, dan menjelaskan aspek yang ada dalam implementasi program e-samsat.

Implementasi program e-samsat ini sudah berjalan sejak tahun 2014, namun dari awal pelaksanaannya masih terdapat masalah dan kendala-kendala yang dihadapi, hasil penlitian ini menunjukkan masalah dan kendala yang dihadapi dapat ditangani dengan baik dan bijak oleh pihak pelaksana program, dan para pelaksana melakukan inovasi demi keberhasilan program e-samsat, sehingga banyak kemajuan dalam penerapannya.

Kata kunci: *e-samsat, implementasi, program, inovasi, perilaku*

PENDAHULUAN

Memahami arti penting penyediaan layanan publik, layanan yang berkualitas serta perbaikan mutu pelayanan merupakan suatu upaya untuk memacu potensi sosial ekonomi masyarakat, serta mengembalikan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah yang semakin berkurang.

Pelayanan publik merupakan isu yang sangat strategis karena menjadi arena interaksi antara pemerintah dan warganya, dimana warga rela membayar pajak dan memberikan mandat kepada pemerintah untuk menggunakan pajak tersebut guna melayani kebutuhannya dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Hal tersebut menjadikan pemberian pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat menjadi semakin penting untuk dilaksanakan.

Dalam hal ini pajak merupakan salah satu sumber pendapatan negara yang besar sehingga dapat digunakan untuk melaksanakan pembangunan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat Indonesia. Pajak dipungut dari warga negara (wajib pajak) dan menjadi salah satu kewajiban yang dapat dipaksakan penangihannya. Pajak daerah memiliki peran penting dalam meningkatkan penerimaan pendapatan daerah. Pemungutan pajak daerah oleh pemerintah daerah propinsi maupun kabupaten/kota diatur oleh undang-undang nomor 28 Tahun 2009, tentang pajak daerah dan retribusi daerah. Jenis pajak daerah yang sudah diatur dalam undang-undang nomor 28 tahun 2009 dibagi menjadi dua bagian yaitu pajak Propinsi dan pajak Daerah. Dari sekian banyak pajak daerah, salah satu jenis pajak yang sumber pendapatannya cukup besar adalah pajak kendaraan bermotor. Seperti yang telah diatur dalam Undang-undang no 28 Tahun 2009 pasal 1 ayat (12), tentang definisi pajak kendaraan bermotor.

Pertumbuhan penggunaan kendaraan bermotor di Jawa Barat khususnya Kota Bandung yang merupakan salah satu kota yang ada di Jawa Barat yang memiliki jumlah kendaraan bermotor yang tinggi, pada tahun 2018 jumlah kendaraan bermotor di Kota Bandung mencapai 1,8 juta unit dari 2,4 juta penduduk. Jumlah ini berarti dari 4 orang penduduk Kota Bandung, 3 orang yang memiliki kendaraan.

Potensi pajak kendaraan bermotor di Jawa barat khususnya Kota Bandung mencapai Rp 800-900 miliar. Potensi tersebut bisa dicapai jika para pemilik kendaraan bermotor memiliki kesadaran untuk membayar pajak tepat waktu. Namun pada kenyataannya Jumlah pemilik kendaraan bermotor yang belum melaksanakan kewajiban membayar pajak, masih cukup besar. Menurut data tahun 2017, sebanyak 451.312 kendaraan bermotor yang belum daftar ulang dan tidak daftar ulang.

Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015, samsat adalah

serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, pembayaran pajak kendaran bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, dan pembayaran sumbangan wajib dan kecelakaan lalu lintas dan angkutan jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam kantor bersama samsat. Serta mengacu pada Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor: 33 Tahun 2013 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 13 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah Untuk Jenis Pungutan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor. Dan juga Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Dalam rangka memenuhi tuntutan dan amanat konstitusi agar lebih mampu memberikan pelayanan yang lebih responsif, berorientasi kepada aspirasi masyarakat dan kepuasan pelanggan, Kantor Bersama Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Daerah Provinsi Jawa Barat membuat terobosan-terobosan melalui Samsat Drive Thru, Samsat Outlet, Samsat Gerai, Samsat Corner, Samsat Outlet Bank Jabar, Samsat Keliling, Samsat NITE (Nampi Iuran Wajib Ti Wengi) dan e-Samsat.

Hal ini merupakan bentuk-bentuk unit pembantu pelayanan yang diharapkan dapat menjawab tantangan atas fenomena-fenomena yang dihadapi dan telah berlangsung lama di Kantor Bersama Samsat. Fenomena pelayanan publik yang melatarbelakangi lahirnya program ini, pertama masih ditemukannya kejadian penyalahgunaan wewenang oleh petugas. Sudah menjadi rahasia umum bahwa permasalahan meluasnya praktek percaloan baik yang dilakukan oleh oknum petugas maupun yang dilakukan oleh orang-orang lain di luar petugas, yang disebabkan oleh ketidakpastian biaya dan waktu pelayanan. Kedua semakin menguatnya tuntutan masyarakat terhadap transparansi akuntabilitas dan pertanggung-jawaban publik melalui perkembangan revolusioner era digital, sudah banyak dimanfaatkan secara strategis oleh pemerintah daerah. Dan banyaknya jumlah kendaraan bermotor menyebabkan panjang dan lamanya proses pemabayaran pajak (antrian yang panjang) ketika melakukan pembayaran pajak.

Oleh karena itu, dalam rangka menjawab tantangan fenomena-fenomena di atas salah satu terobosan inovasi yang dilakukan oleh Kantor Bersama Samsat Daerah Provinsi Jawa Barat dengan melakukan inovasi berupa e-Samsat, di-launching pada tanggal 22 November 2014. Pusat pengelolaan informasi dan aplikasi pendapatan (PUSILA) dibentuk berdasarkan Peraturan Gubernur (Pergub) Nomor 68 Tahun 2012 tentang Perubahan Pergub Nomor 113 Tahun 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksa Teknis Dinas dan Badan di Lingkungan Pemerintah Provinsi

Jawa Barat. PUSILA adalah satu unit yang berada di bawah struktur organisasi BAPENDA Jawa Barat. Berawal dari unit SIP (Sistem Informasi Pendapatan) yang melekat pada bidang Perencanaan Pembangunan, kini secara teknis PUSILA merupakan unit tersendiri yang dibentuk dan memiliki peranan sebagai pusat pengelolaan informasi dan aplikasi pendapatan

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif, yang merupakan sebuah pendekatan penelitian yang lebih menekankan pada aspek pemahaman secara mendalam terhadap suatu permasalahan serta tepat digunakan dalam penelitian dengan kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen), sehingga tidak tergantung pada hasil perhitungan statistika maupun lainnya. Dimana menurut Creswell dalam bukunya *Research and Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed* menyatakan bahwa penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau kelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan (Creswell, 2010: 4). Dimana penelitian ini diarahkan untuk memahami suatu fenomena sosial.

Oleh karena itu dalam melakukan penelitian ini, metode yang peneliti gunakan adalah metode penelitian kualitatif karena melihat dari perolehan data selama penelitian berlangsung, Pendekatan kualitatif ini dipilih karena pendekatan ini memberikan kesempatan yang luas kepada peneliti untuk memungkinkan peneliti fokus ke dalam permasalahan yang akan penulis teliti secara mendalam. Penelitian kualitatif dalam penelitian ini juga merupakan penggambaran kajian yang mengandalkan manusia sebagai instrument penelitiannya dalam menganalisis, yaitu penelitian tentang Implementasi Program e-samsat di Jawa Barat.

PENELITIAN TERKAIT

Penelitian yang terkait dengan penulisan ini adalah skripsi dari mahasiswi Administrasi Publik FISIP Universitas Padjadjaran tahun 2014 yaitu Firla Nur Pratiwi yang membahas mengenai Implementasi Kebijakan Pembangunan di Kota Bogor Tahun 2018. Selanjutnya jurnal oleh Wiwiet Hertiarani tentang Implementasi Kebijakan E-Samsat di Jawa Barat. Yang menjelaskan tentang bagaimana lahirnya kebijakan e-samsat, dan menjelaskan beberapa permasalahan yang ada dalam implementasi e-samsat, dan fenomena yang melatarbelakangi lahirnya program ini adalah pertama masih ditemukannya kejadian penyalahgunaan wewenang oleh petugas. Sudah menjadi rahasia umum bahwa permasalahan meluasnya praktek percaloan baik yang dilakukan oleh oknum petugas maupun yang dilakukan oleh orang-orang lain di luar petugas yang

disebabkan oleh ketidakpastian biaya dan waktu pelayanan, kedua semakin menguatnya tuntutan dari masyarakat terhadap transparansi akuntabilitas dan pertanggung-jawaban public melalui perkembangan revolusioner era digital, seperti yang dijelaskan oleh Wiwiet Hertiarani (2015).

HASIL DAN DISKUSI

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas di dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan publik dalam bentuk pengaturan atau pelayanan-pelayanan lainnya dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Selanjutnya, pelayanan yang efisien hanya akan tercapai jika dilakukan oleh banyak pilihan pelaku yang bersaing tanpa diskriminasi. Hal ini berarti peran serta para pelaku ekonomi apapun skalanya ikut mempengaruhi kualitas pengelolaan fasilitas pelayanan.

Konsep pelayanan prima pada organisasi pemerintah dapat diartikan sebagai bentuk pelayanan terbaik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakatnya. Kualitas dan standar-standarnya akan dapat terbentuk apabila organisasi pemerintah penyedia pelayanan berinteraksi secara komprehensif dengan pihak masyarakat, sehingga dapat diketahui kualitas-kualitas layanan seperti apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan prima dalam pelayanan publik pada hakikatnya sangat berbeda dengan pelayanan prima dalam konsep bisnis, sebab pelayanan publik tidak berorientasi pada pencarian keuntungan dan cenderung dimonopoli oleh pemerintah, meskipun pola pemberian pelayanan dapat saja dilakukan oleh pihak swasta maupun pihak ketiga, namun pengaturan pemberian pelayanan publik tetap berada di tangan pihak pemerintah. Oleh karenanya, jika penentuan pelayanan prima dalam organisasi swasta dapat ditentukan dengan melakukan perbandingan terhadap pelayanan sejenis yang diberikan oleh para pesaingnya maka dalam pelayanan prima pada pelayanan publik perbandingan tersebut tidak dapat dilakukan.

Maka berdasarkan hal tersebut di atas peneliti tertarik untuk mengangkat terobosan layanan yang telah dilakukan Tim Pembina Samsat Provinsi Jawa Barat yang terdiri dari Polda Jabar, Pemrov Jabar dan Jasa Raharja bekerjasama dengan Bank BJB dalam upaya meningkatkan pelayanan prima terhadap pelayanan publik yang dilakukan Kantor Bersama Samsat atas pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan serta Registrasi dan

Identifikasi Kendaraan Bermotor pengesahan STNK Tahunan melalui sistem perbankan dengan memanfaatkan sarana teknologi informasi dan transaksi elektronik yang disebut pelayanan e-Samsat. 1. Elektronik - Government Perubahan isu global, pesatnya kemajuan ilmu pengetahuan, teknologi informasi dan

komunikasi, mempercepat pula perubahan lingkungan global dan kultur birokrasi pemerintahan. Dalam melaksanakan upaya meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat, maka pemerintah Indonesia memandang perlu untuk melaksanakan pemanfaatan kemajuan teknologi komunikasi dan informasi tersebut secara luas dalam proses pemerintahan, menuju penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good government*), transparans dan akuntabel. Melalui Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government, presiden memerintahkan seluruh jajarannya mengambil langkah-langkah yang diperlukan guna terlaksananya pengembangan e-Government secara nasional. E-Government merupakan upaya pengembangan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi. Hal ini dipandang mendesak guna kesamaan pemahaman, keserempakan tindak dan keterpaduan langkah dari seluruh unsur kelembagaan pemerintah.

Tuntutan perubahan dengan kemajuan teknologi informasi yang demikian pesat serta potensi pemanfaatan secara luas, membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan, dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar secara cepat dan akurat. Pengembangan e-Government adalah cara pemerintah dalam menyesuaikan diri pada kecenderungan global. Ketidakmampuan diri dalam menyesuaikan kecenderungan ini dapat membawa bangsa Indonesia dalam "digital divide". Oleh karena itu, penataan yang dilakukan adalah untuk mendorong menuju masyarakat informasi. Pengembangan pelayanan publik dengan dukungan partisipasi dunia usaha disebutkan juga dalam strategi mempercepat pencapaian e-Government. Beberapa langkah yang dapat ditempuh adalah melalui pengembangan komputerisasi, sistem manajemen, proses kerja, serta pengembangan situs dan pembakuan standar. Pemerintah harus mendayagunakan keahlian dan spesialisasi yang telah berkembang di sektor dunia usaha.

E-Samsat merupakan sebuah sistem interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dengan menggunakan teknologi informasi dengan tujuan memperbaiki kualitas pelayanan, serta guna meningkatkan transparansi, kontrol dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah, mengurangi biaya administrasi, relasi dan interaksi secara signifikan, menciptakan lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab permasalahan yang dihadapi dalam berbagai perubahan global dan tren dan dengan menjadikan masyarakat sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

1. SAMSAT

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap, atau dalam bahasa Inggris *One Roof System*, adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar

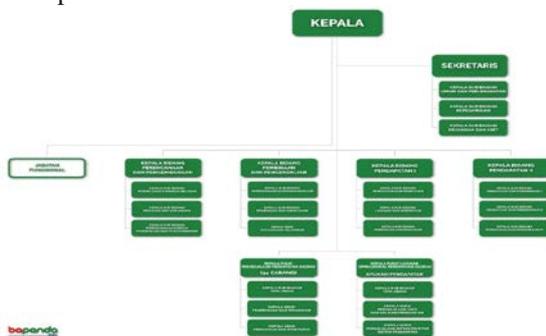
dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. Menurut Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap yang selanjutnya disebut Samsat adalah suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Kepolisian Negara Republik Indonesia yang membidangi lalu lintas, Satuan Kerja Pengelola Keuangan Daerah yang melaksanakan pemungutan pajak Provinsi dalam hal ini Dinas Pendapatan Provinsi (Dipenda Provinsi), dan Badan Usaha Milik Negara PT. Jasa Raharja (Persero) sebagai badan pengelola Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dan Dana Pertanggungjawaban Wajib Kecelakaan Penumpang, dalam serangkaian kegiatan penyelenggaraan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor (Regident Ranmor), pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (SWDKLLJ) secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam rangka pengumpulan dan penarikan dana masyarakat ke kas Negara. Hingga tulisan ini dibuat, terdapat 34 Kantor Bersama Samsat di daerah hukum Polda Jabar yang melayani berbagai pembayaran pajak bermotor. Lokasi kantor Samsat terdapat di masing-masing Provinsi, serta memiliki unit pelayanan di setiap Kabupaten/Kota. Letak kantor pelayanan Samsat dapat berada di kantor Kepolisian setingkat Kepolisian Daerah atau Kepolisian Resor atau di luar lingkungan kantor kepolisian dengan mempertimbangkan akses pelayanan, keamanan serta situasi dan kondisi setempat.

2. PUSLIA

Pusat Pengelolaan Informasi dan Aplikasi Pendapatan atau PUSLIA dibentuk berdasarkan Peraturan Gubernur (Pergub) Nomor 68 Tahun 2012 tentang Perubahan Pergub Nomor 113 Tahun 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas dan Badan di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Barat. PUSLIA adalah suatu unit yang berada di bawah struktur organisasi Dipenda Provinsi Jawa Barat. Berawal dari unit SIP (Sistem Informasi Pendapatan) yang melekat di Bidang Perencanaan Pembangunan, kini secara teknis PUSLIA merupakan unit tersendiri yang dibentuk dan memiliki peran sebagai pusat pengelolaan informasi dan aplikasi pendapatan di Dinas Pendapatan Jawa Barat. Dengan dibentuknya PUSLIA diharapkan dapat menjadi salah satu penopang kesuksesan pelayanan dan meningkatkan pelayanan terbaik bagi masyarakat dengan cara menyajikan informasi pendapatan yang sederhana, mudah, semakin cepat dan akurat dengan topangan teknologi. Dengan fungsinya tersebut, menjadikan PUSLIA memiliki peranan penting dalam kebijakan e-Samsat, yaitu sebagai ujung tombak dan sebagai unit khusus dalam melakukan interpretasi memahami kebijakan tersebut.

Sumber Daya yang ada di PUSLIA selain berasal dari pegawai internal yang memiliki

minat dan bakat dalam hal teknologi informasi, juga berasal dari rekrutmen profesional untuk mengawali berbagai program yang keseluruhannya berbasis internet. Sebagai inovator dalam pengembangan aplikasi pelayanan, berbagai terobosan untuk memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat telah dilaksanakan. Berbagai aplikasi telah diluncurkan. Seluruh aplikasi-aplikasi yang ada di PUSILIA bertujuan untuk kemudahan dan keakuratan data pendapatan perhari guna memberikan pelayanan yang optimal bagi masyarakat. Bahkan untuk menopang kinerjanya, PUSILIA memiliki beragam program internal. Gambar di bawah ini menggambarkan struktur organisasi Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Barat dimana terdapat unit PUSILIA sebagai pusat pengelola informasi dan aplikasi.



Sumber: Dispenda Jawa Barat

Gambar 1. Struktur Organisasi Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Barat.

3. Inovasi Pelayanan e-samsat

Program e-samsat merupakan salah satu terobosan yang melengkapi terobosan lainnya seperti melalui Samsat Drive Thru, Samsat Outlet, Samsat Gerai, Samsat Corner, Samsat Outlet Bank Jabar, Samsat Keliling, Samsat NITE (Nampi Iuran wajib Ti wEngi) dan e-Samsat. Kemudian dilanjutkan dengan diluncurkan kembali program-program Tameng Ranmor Jabar yang terdiri dari APM online, E-Blokir, Samsat Gendong, Stiker Barcode Ranmor, Samsat Cek Fisik Kabumi, dan pengadaan mesin Electronic Data Capture untuk seluruh Samsat di Jawa Barat.

Pusat pengelolaan informasi dan aplikasi pendapatan (PUSILIA) dibentuk berdasarkan Peraturan Gubernur (Pergub) Nomor 68 Tahun 2012 tentang Perubahan Pergub Nomor 113 Tahun 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksa Teknis Dinas dan Badan di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Barat. PUSILIA adalah satu unit yang berada di bawah struktur organisasi BAPENDA Jawa Barat. Berawal dari unit SIP (Sistem Informasi Pendapatan) yang melekat pada bidang Perencanaan Pembangunan, kini secara teknis PUSILIA merupakan unit tersendiri yang dibentuk dan memiliki peranan sebagai pusat pengelolaan informasi dan aplikasi pendapatan di BAPENDA Jawa Barat. PUSILIA memiliki peranan penting dalam inovasi program e-samsat, yaitu sebagai ujung tombak dan sebagai unit khusus dalam melakukan interpretasi memahami

program tersebut. Sumber daya yang ada di PUSILIA selain berasal dari pegawai internal yang memiliki minat dan bakat dalam hal teknologi informasi, juga berasal dari rekrutmen profesional untuk mengawali berbagai program yang keseluruhannya berbasis internet. Seluruh aplikasi-aplikasi yang ada di PUSILIA bertujuan untuk kemudahan dan keakuratan data dan pelayanan yang optimal bagi masyarakat. Bahkan untuk menopang kinerja, PUSILIA memiliki beragam program internal.

Sejak bulan November 2014 Kantor Bersama Samsat mulai mengimplementasikan program e-samsat. Dasar hukum pelaksanaan layanan ini diatur dalam perjanjian kerjasama Antara Tim Pembina Samsat Provinsi Jawa Barat dengan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk., Nomor: 973/1312-Dispenda, Nomor: B/196/XI/2014/ Ditlantas, Nomor: P/67/SP/2014, Nomor: 102/PKS/DIR-INS/2014 tentang Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu lintas Jalan (SWDKLLJ), serta Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor pengesahan STNK Tahunan di daerah hukum Kepolisian Daerah Jawa Barat melalui sistem perbankan dengan memanfaatkan sarana teknologi informasi dan transaksi elektronik pada seluruh jaringan Kantor dan jaringan Elektronik Bank BJB. Berdasarkan data yang didapat, hingga tulisan ini dibuat, terdapat lebih dari 1.300 unit ATM BJB dan ATM Bersama yang ada di wilayah hukum Jawa Barat.

Dalam penelitian awal yang penulis lakukan, sebenarnya proses pembayaran pajak kendaraan di kantor Samsat hanya memakan waktu sebentar, tetapi karena antriannya panjang, sehingga memakan waktu yang lama. Dengan diluncurkannya program Inovasi Pelayanan Publik e-Samsat, diharapkan proses ini tidak akan terjadi lagi. Seluruh pembayaran dapat dilakukan via ATM Bank BJB di seluruh Indonesia. Namun, berbeda dengan pembayaran pajak 1 tahunan, untuk pembayaran pajak 5 tahunan, warga tetap harus datang ke konter Samsat terdekat hanya untuk menukarkan struk bukti pembayaran untuk kemudian ditukarkan dengan pelat nomor baru.

Untuk mekanisme cara pembayarannya sendiri cukup mudah dilakukan, wajib pajak hanya perlu mendatangi ATM terdekat untuk membayar pajak kendaraannya. Syarat dan Ketentuan:

1. Kendaraan tidak dalam status blokir Ranmor/ blokir data kepemilikan.
2. Wajib Pajak memiliki telpon dan nomor seluler yang aktif.
3. Wajib Pajak Memiliki Nomor Rekening Tabungan dan Kartu ATM di Bank BJB atau Bank BNI atau Bank BCA atau Bank BRI atau CIMB Niaga atau Bank Permata dengan identitas yang sama dengan data kendaraan dimaksud.
4. Kendaraan yang bisa melakukan daftar ulang adalah yang Wajib Pajak yang NIK/No. KTP-nya telah sesuai (sama) antara yang terdaftar di server samsat dan di Rekening Bank BJB atau

- Bank BNI atau Bank BCA atau Bank BRI atau CIMB Niaga atau Bank Permata.
- 5. Berlaku untuk pembayaran pajak kendaraan daftar ulang 1 (satu) tahunan.
- 6. Tidak berlaku untuk pembayaran pajak kendaraan yang bersamaan dengan ganti STNK 5 tahunan.
- 7. Masa berlaku pajak yang bisa dibayar kurang dari 6 bulan dari masa jatuh tempo.
- 8. Wajib pajak adalah perseorangan (bukan badan usaha/yayasan /badan sosial).

4. Implementasi Program e-samsat

Berdasarkan informasi jumlah kependudukan Jawa Barat Tahun 2018 , bahwa jumlah penduduk perkotaan yang besar memberi dampak pada potensi penggunaan aplikasi berbasis elektronik yang besar di Jawa Barat. Dengan asumsi bahwa sebagian penduduk yang tinggal diperkotaan sudah mengenal dan mengikuti perkembangan jaringan elektronik dan teknologi yang semakin pesat, maka potensi penggunaan jaringan elektronik dan teknologi dalam penggunaan dan pelayanan kepada masyarakat dapat dilakukan.

Bank dan pihak lain yang bekerjasama dalam program e-samsat memiliki jangkauan yang cukup luas baik di Jawa Barat ataupun di luar daerah Jawa Barat yang terhubung pada jaringan perbankan dipilih sebagai partner usaha dalam melaksanakan program e-samsat Jawa Barat. Namun dengan besarnya potensi kendaraan dan beragamnya jumlah bank yang telah bekerjasama maka sudah terdapat rencana pengembangan kerja sama dengan merchant dan pihak lain yang beroperasi di wilayah Jawa Barat.

Berdasarkan hal diatas, maka yang menjadi perhatian penulis pada penelitian ini adalah pada Implementasi Program e-samsat di Jawa Barat, berdasarkan perjanjian kerjasama dan dasar hukum yang menjadikah lahirnya program e-samsat ini adalah mengidentifikasi dan menganalisis aspek-aspek yang mempengaruhi tercapainya tujuan-tujuan formal pada keseluruhan proses implementasi. Aspek-aspek yang dimaksud berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Mazmanian dan Sabatier diklasifikasikan menjadi 4 (empat) aktifitas yang penting yang akan digunakan penulis sebagai dasar analisis, yaitu:

- a. Mudah atau tidaknya masalah yang digarap
Terlepas dari kenyataan bahwa banyak sekali kesukaran-kesukaran yang dijumpai dalam implementasi program-program pemerintah, sebenarnya ada sejumlah masalah-masalah sosial yang lebih mudah untuk ditangani bila dibandingkan dengan masalah lainnya. Aspek-aspek teknis dari permasalahan serta perilaku yang akan diatur sangat bervariasi sehingga ini menjadi kendala dalam implementasi program e-samsat. Namun pada implementasinya pihak yang terlibat dalam pelaksanaannya dapat mengatasi permasalahan tersebut dan mengatur

dengan bijak setiap kendala dan permasalahan yang ada.

- b. Tingkat perubahan perilaku yang dikehendaki

Semakin besar jumlah perubahan perilaku yang dikehendaki oleh kebijakan, maka semakin sukar atau sulit para pelaksana mencapai keberhasilan. Artinya, ada sejumlah masalah yang jauh lebih dapat kita kendalikan jika tingkat dan ruang lingkup perubahan yang dikehendaki tidaklah terlalu besar.

Berdasarkan wawancara dan data yang penulis dapatkan dari informan I dan II, dari jumlah masyarakat yang sudah menggunakan e-samsat sudah cukup banyak, dihitung sejak awal di launching nya program ini dapat dilihat dari pendapatan yang diperoleh, dibawah ini penulis akan menyajikan data pendapatan yang diperoleh dari program e-samsat ini.

Tabel 1 Rekapitulasi Penerimaan PKB dari Layanan E Samsat Jabar per Bank

REKAPITULASI PENERIMAAN PKB DARI LAYANAN E SAMSAT JABAR PER BANK															
DARI TANGGAL 22 NOPEMBER 2014 (LAUNCHING) S.D 31 Desember 2018															
NO	NAMA BANK	TAHUN 2014 s.d 2015		TAHUN 2016		TAHUN 2017		TAHUN 2018		TAHUN 2019 (s.d Juni 2019)		JUMLAH			
		KEM	PKB/Rp.)	KEM	PKB/Rp.)	KEM	PKB/Rp.)	KEM	PKB/Rp.)	KEM	PKB/Rp.)	KEM	PKB/Rp.)		
1	2	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16		
1	BLIS	1.812	199.872.418,00	8.543	3.606.442.800	14.024	8.438.839.800	196.119	95.329.100.000	98.921	95.591.482	306.419	607.699.927,000		
2	BCA			1.716	2.004.596.800	3.162	3.101.199.200	10.977	11.662.958.900	8.882	3.996.325.000	24.426	25.956.796.400		
3	BNI			1.821	1.626.525.700	2.372	2.001.137.000	10.286	5.723.045.100	2.821	2.608.591.800	17.600	12.409.796.600		
4	BRI			1.847	886.428.800	383	1.861.922.600	343	1.892.418.200			2.373	4.639.768.600		
5	CIMB NIAGA			42	37.131.600	24	25.680.400					66	63.812.000		
6	PERMATA			2	660	11	17.271.300					13	17.271.960		
7	MANDIRI									1.318	1.786.480.300		1.786.480.300		
8	JERRET									145.618	93.398.291.700	145.618	93.398.291.700		
JUMLAH		1.812	199.872.418	10.770	8.190.314.250	20.369	15.967.010.300	207.725	114.007.651.900	296.860	107.796.290.762	497.735	248.696.973.540		

Sumber: bapenda jabar

Dari data diatas dapat dilihat bahwa pendapatan pajak kendaraan bermotor dari layanan e-samsat mengalami peningkatan dari tahun ke tahun, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dengan meningkatnya pendapatan yang diperoleh maka bisa dikatakan masyarakat yang menggunakan e-samsat ini juga semakin bertambah dan meningkat.

Dan berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan, dampak yang dirasakan setelah berjalannya program e-samsat ini dilihat dari sisi implementor dengan adanya program ini dampak yang dirasakan adalah semakin mudah untuk mengumpulkan dan menarik pajak kendaraan bermotor, dan bagi masyarakat yang menjadi target dari program ini penulis melihat ada sebagian masyarakat yang merasakan dampak positif dari program ini yaitu membuat masyarakat lebih praktis dan mudah dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor tapi ada juga masyarakat yang sudah mengetahui adanya program ini namun belum melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor menggunakan program ini dikarenakan belum memahami penggunaan aplikasi ini dan lebih mempercayai pembayaran dengan langsung bertemu dengan pihak yang bersangkutan termasuk pihak samsat dan pihak lain seperti biro jasa dan calo.

Dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor ini penulis masih menemukan pihak-pihak yang masih menyalahgunakan dan mengambil keuntungan pribadi seperti calo, dari observasi yang penulis lakukan di kantor Samsat Soekarno-hatta penulis melihat ada beberapa oknum calo yang sedang melakukan proses pembayaran pajak. Dan ini juga tidak dibantah oleh para informan, karena menurut mereka untuk mengatasi praktik percaloan harus ada tindakan atau aturan yang jelas, dan tidak terlepas dari kesadaran pribadi dari pihak-pihak yang terkait, dan dengan adanya program e-samsat ini diharapkan praktik percaloan itu dapat berkurang.

c. Kemampuan kebijakan atau program menstruktur proses implementasi

Pada prinsipnya perintah eksekutif untuk dapat menstrukturkan proses implementasi dengan cara menjabarkan tujuan-tujuan formal yang akan dicapai dengan cara menseleksi Lembaga-lembaga yang tepat untuk mengimplementasikannya, dengan cara memberikan kewenangan dan dukungan sumber-sumber finansial pada Lembaga-lembaga tersebut. Para pembuat kebijakan dapat memainkan peran yang cukup berarti dalam rangka pencapaian tujuan kebijakan dengan cara mendayagunakan wewenang yang mereka miliki untuk menstruktur implementasi secara tepat melalui beberapa cara.

Dalam implementasi program e-samsat kejelasan tujuan-tujuan yang akan dicapai sudah sangat jelas, yang sudah diatur dalam undang-undang tentang pajak kendaraan bermotor, serta peraturan yang mengatur tentang pelayanan publik, atau dapat dikatakan tujuan dari program ini untuk meningkatkan pelayanan bagi masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor, dan itu menjadi acuan bagi aktor pelaksana dalam implementasi program e-samsat untuk terus melakukan dan memberikan inovasi pelayanan yang baik dan maksimal kepada masyarakat.

Dalam program e-samsat ini dana menjadi sangat penting, karena program ini dijalankan didasarkan dengan menggunakan pengembangan teknologi, oleh karena itu dana yang dibutuhkan tidak sedikit. Dalam wawancara yang penulis lakukan kepada informan I dan II, penulis dapat menyimpulkan bahwa dalam implementasi program e-samsat ini dana yang dianggarkan dan yang didapat untuk menjalankan program ini tidak terlalu banyak, atau bisa dikatakan cukup. Pelaksana program ini mengalokasikan dana dengan baik, menghemat anggaran sehingga tidak terdapat permasalahan dalam alokasi dana, selain itu karena program ini bekerjasama dengan pihak lain, hal itu cukup membantu aparat dalam menjalankan dan mengembangkan program e-samsat ini.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi implementasi program e-samsat adalah sejauh mana peluang-peluang yang terbuka untuk berpartisipasi bagi aktor-aktor diluar badan-badan atau instansi pelaksana mempengaruhi pencapaian tujuan dari program e-samsat ini.

Dalam implementasi program e-samsat ini aktor-aktor diluar badan pelaksana yang mau dan mampu berpartisipasi untuk mendukung program e-samsat ini memiliki pengaruh yang besar dalam pencapaian tujuan. berdasarkan wawancara yang penulis lakukan kepada informan I dan II, badan pelaksana program e-samsat ini membuka peluang sebesar-besarnya kepada aktor atau pihak luar yang ingin ikut serta dan berkontribusi dalam program e-samsat ini, terbukti dengan banyaknya pihak yang sudah bekerjasama dalam program ini seperti bank-bank swasta, aplikasi-aplikasi yang sering digunakan masyarakat dan pihak lainnya yang sering digunakan oleh masyarakat dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari seperti alfamart dan indomaret, bahkan untuk kedepannya e-samsat akan bekerjasama dengan lebih banyak aplikasi-aplikasi lain yang mudah dan sering diakses oleh masyarakat karena melihat kepada kondisi masyarakat yang ingin lebih praktis dalam melakukan segala hal termasuk pembayaran pajak kendaraan bermotor, hal ini sesuai dengan harapan dari pihak pelaksana yang berharap semakin banyak pihak yang sadar dan ikut serta membantu pemerintah dalam menjalankan tugas dalam menghimpun pajak kendaraan bermotor dan meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

d. Variable di luar undang-undang yang mempengaruhi implementasi

Kondisi sosial ekonomi dan teknologi, dukungan publik, sikap sumber daya dan implementor dan kelompok sasaran, dukungan dari badan pelaksana selaku pihak yang memiliki wewenang dan bagaimana kemampuan kepala instansi atau Lembaga dalam mengatur pola interaksi dan pola hubungan para petugas dengan pihak yang terkait menjadi faktor yang sangat penting bagi implementasi program, khususnya pada program e-samsat.

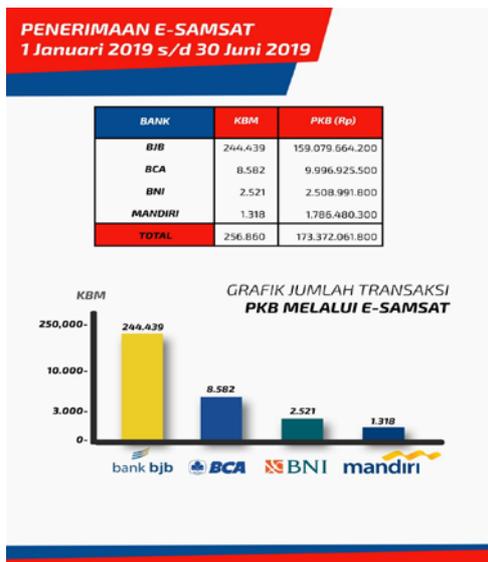
Dalam implementasinya program e-samsat ini sangat bergantung kepada teknologi yang berkembang pada pada masyarakat saat ini, namun perbedaan waktu dan wilayah hukum pemerintahan dalam kondisi sosial, ekonomi dan teknologi berpengaruh terhadap upaya pencapaian tujuan dari program ini, masalahnya adalah masih ada wilayah di Jawa Barat yang masih dikatakan tertinggal dari segi sosial ekonomi dan teknologi, jadi itu menjadi hal yang harus dicari bersama solusinya guna mencapai tujuan dari program e-samsat ini. Dan masih banyak diantara masyarakat yang ada di daerah yang bisa dikatakan aturan hukum, sosial ekonomi dan teknologinya cukup rendah tidak mendaftarkan kendaraan bermotornya dan banyak yang tidak memiliki surat-surat lengkap kendaraan bermotor. Yang perlu dilakukan adalah bagaimana menumbuhkan kesadaran dan manfaat dari program ini sehingga masyarakat dapat menggunakan dan mendapatkan layanan yang baik.

Pada dasarnya dukungan publik terhadap implementasi suatu program sangat dibutuhkan untuk dapat mencapai hasil yang baik dari implementasi program e-samsat ini karena program e-samsat ini adalah

program yang memberikan manfaat bagi masyarakat atau kepada publik seharusnya mendapatkan dukungan dari masyarakat atau publik, termasuk pihak-pihak terkait.

Dalam program e-samsat ini bisa dikatakan banyak mendapatkan dukungan publik dan mendapat respon yang positif dari masyarakat, dapat dilihat dari data yang sudah penulis dapatkan dari Informan IV yang penulis simpulkan banyak dari masyarakat yang menyambut hal ini dengan baik, yang mengatkan bahwa program ini sangat memudahkan masyarakat dan sesuai dengan keinginan masyarakat, namun ada yang belum mencoba melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan program ini karena belum sempat dan belum jatuh tempo pajaknya.

Dilihat dari pendapatan yang diperoleh juga meningkat dari tahun ke tahun ini dapat dikatakan semakin banyak masyarakat yang sudah mulai tahu dan sadar manfaat dari program ini dalam arti lain semakin banyak pula masyarakat yang sudah memanfaatkan pelayanan program ini



Gambar 2, penerimaan e-samsat
Sumber: bapenda jabar

Oleh karena itu dapat dilihat bahwa dukungan publik atau dukungan dari masyarakat yang menjadi target dari implementasi ini menjadi hal yang sangat penting untuk mendorong tingkat kenerhasilan dari imolementasi program e-samsat, karena itu mekanisme partisipasi publik sangat penting artinya dalam proses pelaksanaan program di lapangan.

Dalam penelitian yang penulis lakukan kepada masyarakat yang menjadi target dalam implementasi program ini dan pihak Bapenda selaku pihak yang bertanggung jawab atas program ini, penulis dapat melihat bahwa sikap dari masyarakat baik dilihat dari banyaknya masukan yang diberikan oleh masyarakat kepada pihak yang bertanggung jawab atas program ini dapat terlihat pada kolom komentar website Bapenda Jabar, dan komunikasi yang terjalin antara masyarakat

dan Bapenda bisa dikatakan berjalan dengan baik karena setiap keluhan, pertanyaan dan masukan masyarakat selalu direspon dengan baik dan cepat, seperti yang dapat dilihat dari gambar di bawah ini:



Gambar 3, kolom komentar website bapenda
Sumber: bapenda jabar

Namun sayangnya pada saat penulis melakukan wawancara kepada masyarakat penulis juga menemukan dari masyarakat yang pernah dan masih menggunakan pihak lain (calo) dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Dan variabel yang sangat berpengaruh terhadap output dari program ini adalah kesepakatan para pejabat dan badan pelaksana terhadap upaya mewujudkan tujuan dari program e-samsat dan undang-undang. Dalam hal ini dapat dilihat bahwa terbentuknya program ini berdasar kesepakatan dan perjanjian kerjasama dari pihak-pihak terkait sehingga dalam pembagian kerja dan tugasnya dipahami oleh setiap pihak yang bersangkutan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis dapat disimpulkan bahwa implementasi program e-samsat di daerah Jawa Barat secara keseluruhan dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik meskipun masih ada sedikit kendala namun masih bisa diatasi oleh implementor, hal ini dilihat berdasarkan model dan prinsip implementasi yang dikemukakan oleh Mazmanian dan Sabatier yaitu, pertama mudah atau tidaknya masalah yang digarap atau dikendalikan, kedua tingkat dan ruang lingkup perilaku yang dikehendaki, ketiga kemampuan kebijakan menstruktur proses implementasi secara tepat, keempat variabel-variabel di luar undang-undang yang mempengaruhi implementasi.

1. Dilihat dari aspek yang pertama yaitu mudah atau tidaknya masalah yang digarap, aspek ini meliputi pertama kesukaran-kesukaran teknis, kedua keberagaman perilaku yang diatur, ketiga persentase penduduk yang termasuk ke dalam kelompok sasaran, penulis menyimpulkan sudah bahwa pihak yang berwenang atas program ini sudah menjalankan perannya dengan baik, meskipun pada penelitian dan

wawancara yang sudah penulis lakukan informan mengatakan bahwa di awal berjalannya program ini terdapat beberapa kendala namun itu dapat diatasi dengan baik dan bijak, sehingga Bapenda dapat melakukan evaluasi dan memberikan inovasi terhadap implementasi program ini.

2. Aspek kedua yaitu tingkat dan ruang lingkup perubahan perilaku yang dikehendaki, semakin besar jumlah perubahan perilaku yang dikehendaki dalam pelaksanaan program e-samsat, maka semakin sukar atau sulit juga bagi pelaksana untuk mencapai keberhasilan dari program e-samsat ini, namun dapat penulis katakan bahwa diawal pelaksanaan program ini memang cukup sulit untuk mengatur itu semua karena jumlah wajib pajak dan kendaraan bermotor yang ada di daerah Jawa Barat cukup tinggi, dan berdasarkan penelitian yang penulis lakukan dengan adanya tantangan tersebut penulis menyimpulkan bahwa pada implementasinya pihak yang bertanggung jawab atas program ini yaitu Bapenda Jabar berhasil mengendalikan hal itu dan menjadikannya sebagai motivasi dan semangat baru untuk terus melakukan inovasi pada program ini dengan melakukan banyak kerjasama dengan banyak pihak guna memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor.

3. Aspek berikutnya yaitu kemampuan kebijakan menstruktur proses implementasi secara tepat, aspek ini meliputi, kecermatan dan kejelasan tujuan-tujuan yang akan dicapai, kedua ketepatan alokasi dana, keterpaduan hirarki di dalam lingkungan antara Lembaga dan instansi pelaksana, aturan pembuat keputusan dari badan pelaksana, kesepakatan para pejabat terhadap tujuan yang termasuk dalam undang-undang, akses formal dari pihak luar, dalam hal ini penulis melihat bahwa para pembuat kebijakan dan pelaksana program e-samsat ini sudah mendayagunakan wewenang yang dimilikinya untuk menstruktur proses implementasi secara tepat, penulis melihat bahwa pelaksana mampu menjalankan dan menjelaskan bagaimana tujuan usaha pembaharuan yang akan dicapai melalui implementasi program e-samsat ini, dan keterpaduan hirarki dari para pelaksana, kejelasan pembagian tugas, kejelasan aturan dalam pelaksanaan program ini juga berjalan dengan baik. Serta yang paling penting peluang yang terbuka bagi pihak luar yang mau bekerjasama dalam program ini sangat terbuka dengan kejelasan peran dan tanggung jawab, sehingga membantu dalam mencapai keberhasilan dari program ini.

4. Aspek yang terakhir adalah variabel-variabel di luar undang-undang yang mempengaruhi proses implementasi, aspek ini meliputi pertama, kondisi sosial ekonomi dan teknologi, kedua dukungan publik, ketiga sikap dan sumber-sumber yang dimiliki kelompok masyarakat, keempat kesepakatan dan kemampuan kepemimpinan para pejabat pelaksana. Penulis melihat bahwa faktor eksternal dalam implementasi program e-samsat ini menjadi hal penting yang perlu diperhatikan dalam mencapai keberhasilan program ini, Jawa Barat termasuk kategori daerah yang baik dalam kondisi sosial

ekonomi dan teknologi, serta berdasarkan penelitian yang penulis lakukan dukungan publik terhadap program ini sangat positif, sejauh ini pelaksana mampu untuk mengontrol perubahan perilaku dari masyarakat atau target program ini, dan kemampuan kepemimpinan para pejabat pelaksana dari program e-samsat ini sangat baik, dilihat dari interaksi yang dibangun antar pihak yang bekerjasama dalam implementasi program e-samsat ini.

Berdasarkan simpulan yang telah dipaparkan sebelumnya, penulis mencoba memberikan beberapa saran yang mungkin dapat menjadikan masukan atau pun kontribusi bagi semua pihak yang tergabung dalam pelaksanaan program e-samsat di Bapenda Jawa Barat, adapun saran-saran yang akan penulis kemukakan antara lain adalah sebagai berikut:

1. Kebijakan dalam sosialisasi sangat diperlukan, karena kunci sosialisasi adalah pelanggan terpuaskan, maka setiap pemilik kendaraan bermotor adalah calon pelanggan dari program e-samsat, baik masyarakat di dalam internal Pembina samsat, maupun masyarakat di luar Pembina samsat. Sosialisasi baik secara internal dan eksternal sangat perlu dilakukan dengan SOP yang jelas melihat program ini banyak membuka kerjasama dengan pihak-pihak luar.
2. Penyesuaian petunjuk teknis melalui pelaksanaan pencapaian standar dan sasaran program sehingga pencapaian tujuan dapat direalisasikan dengan efektif.
3. Masih perlu melengkapi jadwal kegiatan, guna melakukan evaluasi perbaikan program e-samsat.
4. Perlu dikembangkannya aksesibilitas masyarakat dalam pelayanan program e-samsat ini.
5. Dalam keterbatasan anggaran dalam pendanaan program ini, salah satu cara yang dapat ditempuh adalah dengan melakukan beberapa kajian kerjasama dengan pengusaha-pengusaha atau pihak-pihak yang kredibilitasnya terjaga agar dapat menganggarkan sebagian dana CSR (corporate social responsibility) dalam rangka edukasi dan penyebaran informasi mengenai e-samsat terkini.

REFERENSI

- Agustino, L. 2017. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Bapenda.jabar. (2018). *Samsat*. Retrieved from e-samsat jabar: <https://bapenda.jabarprov.go.id/e-samsat-jabar>
- Cermati.com. (2019). *samsat online*. Retrieved from layanan e-samsat: <https://www.cermati.com/artikel/ada-samsat-online-bayar-pajak-motor-semakin-mudah>
- Creswell, John. 2010. *Research Design Pendekatan*

Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Humas.bandung.go.id. (2018). pajak kendaraan bermotor. Retrieved from bandung.merdeka.

Hertiarani, W. (2015). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN E-SAMSAT DI JAWA BARAT. Inspektorat Pengawasan Kepolisian Daerah Jawa Barat, 419-440.

Nugroho, R. (2003). Kebijakan Publik (Formulasi, Implementasi dan Evaluasi). Jakarta: Elex Media Komputindo.

Pemdajabar. (2017). e-samsat. Retrieved from https://jabarprov.go.id/index.php/berita_gambar/detail/1479/e_Samsat

Sugandi, Y. S. (2011). Administrasi Publik Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesia. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sibertama. (2018). sukses e-samsat. Retrieved from kabar24: <https://kabar24.bisnis.com/read/20180618/78/807255/sekda-jabar-kenang-kisah-sukses-e-samsat-bareng-iriaw>

