

Efektifitas Kinerja Pegawai Dalam Pengelolaan Aplikasi Info Pajak Di Provinsi Sulawesi Tenggara

Author:

Irfan Setiawan¹, Taufan², Linda Permata Sari³

Affiliation :

Institut Pemerintahan Dalam Negeri ^{1,3}
Jl. Raya Soekarno Hatta Km. 20, Cibeusi, Kab. Sumedang, Jawa Barat

Universitas Muslim Indonesia²
Jl. Urip Sumoharjo No.km.5, Panaikang, Panakkukang, Kota Makassar, Sulawesi Selatan

Email:

irfansetiawan@ipdn.ac.id¹, taufan.alwany@umi.ac.id², linda30.1346@gmail.com³

ABSTRACT

Public services have an important role in achieving people's welfare, the better UPTSamsat employees are in providing public services, the more they will be in line with community satisfaction. This research aims to examine the effectiveness of employee performance in managing tax information applications in Southeast Sulawesi Province. The research method used is descriptive qualitative research, namely by conducting direct observations at the UPTSamsat location at the Regional Revenue Agency of Southeast Sulawesi Province. The results of the research show that the effectiveness of employee performance can be measured by several indicators, the first of which is the accuracy of determining the timing of the Southeast Sulawesi IP application. can speed up service time. as well as the accuracy of cost calculations which are stated directly in the Application. IP Sultra can make it easier for taxpayers to obtain information regarding the taxpayer fees they have to pay for motor vehicle taxes. Transparency in managing Southeast Sulawesi Province Tax Information is good, but there are still many obstacles where people do not understand how to access the application. Low community participation in implementing the Southeast Sulawesi IP application. However, there are still obstacles to community participation in the implementation of Southeast Sulawesi IP services where many residents do not understand how to use the internet and the Southeast Sulawesi IP application. The reliability of the employees in providing services is quite good. Southeast Sulawesi Samsat employees understand their duties and uses and comply with the SOP, and are supported by high empathy for services to the community.

Keywords: *Application, Tax Info, Taxes, Motor Vehicle, Southeast Sulawesi*

ABSTRAK

Pelayanan publik mempunyai peran penting dalam hal mengupayakan terwujudnya kesejahteraan rakyat, semakin baik pegawai UPT Samsat dalam memberikan pelayanan publik akan selaras dengan kepuasan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji efektifitas kinerja pegawai dalam pengelolaan aplikasi info pajak di

Provinsi Sulawesi Tenggara. Metode penelitian yang dilakukan ialah dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif yaitu dengan melakukan observasi secara langsung di lokasi UPT Samsat pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas kinerja pegawai dapat diukur dengan beberapa indikator, yang pertama adalah ketepatan penentuan waktu dimana aplikasi IP Sultra dapat mempercepat waktu pelayanan. begitupula pada ketepatan perhitungan biaya yang telah tertera langsung dalam Aplikasi. IP Sultra ini dapat mempermudah wajib pajak dalam hal memperoleh informasi mengenai biaya wajib pajak yang harus mereka bayar atas pajak kendaraan bermotor. Transparansi dalam penyelenggaraan pengelolaan Info Pajak Provinsi Sulawesi Tenggara sudah baik, namun masih banyak kendala dimana masyarakat yang belum mengerti akses aplikasi. Rendahnya partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan aplikasi IP Sultra. Namun partisipasi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan IP Sultra masih ada hambatan dimana banyak warga yang kurang paham memakai internet dan aplikasi IP Sultra. Kehandalan para pegawai dalam membagikan pelayanan telah lumayan baik. Pegawai Samsat Sulawesi Tenggara telah memahami tugas serta gunanya serta telah cocok dengan SOP, dan didukung dengan empati yang tinggi terhadap pelayanan kepada masyarakat.

Kata Kunci: Aplikasi, IP SULTRA, Pajak, kendaraan bermotor, Sulawesi Tenggara

PENDAHULUAN

Globalisasi adalah suatu fenomena dimana negara dari berbagai dunia secara langsung maupun secara tidak langsung mengharapkan terjadinya suatu interaksi antar masyarakat yang jauh lebih efisien dan efektif dibanding dengan saat sebelumnya. Seperti halnya dua sisi mata uang, globalisasi menjanjikan suatu suasana dan lingkungan kehidupan masyarakat yang lebih modern, di sisi lain muncul juga potensi terjadinya chaos apabila perubahan tersebut tidak diperhatikan dan cenderung tidak dijalani dan dikelola secara tepat. Indonesia adalah negara Republik dan secara konstitusional mempunyai tujuan jangka panjang yang akan direalisasikan yakni dengan mewujudkan kesejahteraan bagi masyarakat secara adil dan makmur, negara mempunyai kewajiban atau wewenang dalam upaya memenuhi kebutuhan hidup setiap individu masyarakat dari segi segala aspek kehidupan melalui layanan publik (Rahman, 2018, Farahdiba, 2021).

Pelayanan publik ialah sesuatu wujud pelayanan pemerintah yang diberikan kepada warga serta diiringi dengan penyelenggaraan birokrasi (Nuriyanto. 2016, Purwanto, dkk, 2016, Holle, 2011). Penyelenggaraan pelayanan publik diharapkan bisa penuhi kebutuhan cocok dengan kemauan serta harapan warga. Sejalan dengan perspektif dengan tujuan negeri, sudah diterbitkan Undang- undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik dimaksud selaku aktivitas ataupun serangkaian aktivitas yang wajib dicoba dalam upaya penuhi kebutuhan pelayanan yang cocok dengan syarat peraturan perundang- undangan untuk tiap masyarakat negeri atas benda ataupun jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh pelayanan publik.

Pelayanan publik sendiri mempunyai peran penting dalam hal mengupayakan terwujudnya kesejahteraan rakyat, semakin baik pelayanan publik yang diberikan kepada rakyat maka akan selaras dengan tingkat kesejahteraan rakyat. Seiring berkembangnya waktu, teknologi dan ilmu pengetahuan

berkembang sangat cepat. Saat ini teknologi yang dirancang untuk memudahkan dan juga mengevaluasi kualitas kehidupan manusia telah jelas terpapang peranannya, hal ini dikarenakan pada dasarnya matoritas dari bentuk pelayanan pemerintah kepada rakyat merupakan hal yang memiliki keterkaitan dengan pengolahan, pengumpulan, dan penyediaan data, informasi, wawasan, atau kebijakan yang disertai dengan persebarannya terhadap seluruh masyarakat yang notabennya membutuhkan hal tersebut.

Pajak memegang fungsi yang sangat berarti dalam perekonomian negeri, dimana pajak selaku anggaran mengendalikan kegiatan pemerintahan. Sebagian pengeluaran negeri yang memakai dana pajak seperti untuk pembangunan infrastruktur, biaya pendidikan, bayaran kesehatan, subsidi Bahan Bakar Minyak (BBM), pembayaran pegawai negara serta pembangunan sarana universal. Hal tersebut berarti fungsi pajak bahwa menjadikan pajak buat menunjang jalannya roda pemerintahan serta pembiayaan pembangunan.

Pelayanan Prima pada Samsat diatur pada Pasal 2 Peraturan Presiden No 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor yang mengatakan kalau pelayanan prima pada Samsat mempunyai identitas layanan yang terintegrasi serta terkoordinasi secara kilat, pas, transparan, akuntabel serta informatif. Samsat sebagai salah satu badan pengatur negara berkewajiban untuk berkontribusi secara efektif dalam menawarkan jenis bantuan publik yang luar biasa kepada warga (Marpaung, 2023; Raharya, & Astuti, 2016). Pemberian dilakukan melalui pelaksanaan tugas dan kapasitas sebagaimana diperintahkan dalam Pedoman dan Peraturan Resmi. Salah satu organisasi otoritas publik yang memiliki kewajiban dalam administrasi siang bolong adalah organisasi administrasi di bidang manfaat retribusi kendaraan bermotor, otoritas publik telah membentuk kantor Samsat, yang merupakan kerangka kerja pengaturan yang bekerja dengan dan mempercepat administrasi. kepentingan warga yang pelaksanaannya dilakukan dalam satu struktur. Samsat adalah tempat masyarakat yang mengurus administrasi-administrasi seperti Beban Kendaraan Bermotor, Bea Muatan Kendaraan Bermotor, SWDKLLJ

Pelayanan masyarakat bisa dianggap efektif jika masyarakat telah memperoleh atau merasakan kemudahan dalam hal pelayanan yang diberikan, lantas lebih hemat, cepat, murah, produktif dan responsif. Emerson menjelaskan bahwa efektivitas merupakan penilaian hasil pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Efektifitas perlu diperhatikan sebab mempunyai efek yang besar terhadap kepentingan orang banyak. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata lain sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan. Efektivitas juga dapat dipandang agar pelaksanaan administrasi lebih mencapai hasil seperti apa yang direncanakan, mencapai sasaran tujuan yang ingin dicapai dan lebih berhasil guna (Rahman, 2015).

Efektivitas ialah suatu hal yang dapat dianggap sebagai langkah awal yang hendak dituju oleh suatu organisasi supaya bisa memuaskan masyarakat sesuai dengan apa tujuan yang sudah dirancang

atau ditetapkan (Kurniawan Agung, 2005:106). Menurut Gibson dalam Winardi (2011) bahwa terdapat faktor-faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas antara lain; Kemampuan, Keahlian, Pengetahuan, Sikap, Motivasi, dan Stres. Tingkat efektivitas sendiri bisa diukur dengan membandingkan antara target dan rencana yang sudah disepakati dengan hasil yang diperoleh, maka apabila suatu hasil atau usaha perkerjaan yang dilaksanakan tidak tercapai maka hasil tersebut tidak bisa disebut efektif. faktor produktivitas, tugas, motivasi, evaluasi kerja, waktu, pengawasan serta kelengkapan fasilitas pada lingkungan kerja dapat memberikan pengaruh pada peningkatan efektivitas dari seorang pegawai. Keefektifan dapat dilakukan dengan menspesifikasi sarana untuk seluruh organisasi, dan individu serta kelompokkelompok pada organisasi perlu dikoordinasikan (Winardi, 2011).

Dalam rangka memenuhi kebutuhan layanan informasi yang akurat dan juga efektif kepada Masyarakat Sulawesi Tenggara bagi pengguna Telepon Selular serta berdasarkan dokumen analisis dan perancangan sistem tanggal 31 Maret 2021 dan Keputusan Kepala Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara Nomor 11 Tahun 2021 tentang Pembuatan Aplikasi Info Pajak Sulawesi Tenggara (IP Sultra) dan Petugas Layanan Aduan IP Sultra Badan Pendapatan Daerah Sulawesi Tenggara Tahun Anggaran 2021 tanggal 14 April 2021 maka Badan Pendapatan Daerah bersama PT Bank Sutra menciptakan Aplikasi IP Sultra Kendaraan Bermotor Sulawesi Tenggara dengan tujuan utama untuk memudahkan wajib pajak untuk mengetahui informasi pajak yang wajib dibayar dan mengurangi antrian pada Kantor UPTB/Samsat se-Sultra.

Tabel 1

Data Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2017-2020

No.	Tahun	Jumlah WP (Orang)	Jumlah Penunggak (Orang)	Persentase Tunggakan (%)
1	2017	273.115	15.940	5.84
2	2018	240.420	18.045	7.51
3	2019	275.527	28.250	10.25
4	2020	241.502	20.637	8.55

Sumber: Bapenda Sultra 2021

Berdasarkan data tersebut terlihat bahwa pengelolaan Pajak di Provinsi Sulawesi Tenggara masih perlu peningkatan. Hal ini terlihat dari masih rendahnya tingkat kesadaran masyarakat akan pajak, serta masih banyaknya masyarakat yang belum memanfaatkan “IP Sultra” untuk mengetahui informasi-informasi terkait pajak. Contohnya terjadinya tunggakan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Wilayah Sulawesi Tenggara selama kurun waktu beberapa tahun terakhir tergolong tinggi (Abdullah, dkk, 2020). Hal tersebut berpengaruh pada kondisi pertumbuhan perekonomian Sulawesi Tenggara. Pada periode laporan, perekonomian Sulawesi Tenggara tumbuh sebesar 3,97% (yoy), lebih

rendah dibandingkan dengan triwulan II 2021 yang tumbuh sebesar 4,26% (yoy). Capaian tersebut lebih tinggi jika dibandingkan dengan perekonomian Indonesia yang tumbuh sebesar 3,47% (yoy) pada triwulan II 2021 (Bank Indonesia, 2021).

Pertumbuhan ekonomi yang rendah dan kompleksitas bisnis di wilayah tersebut perlu dikelola dengan baik agar dapat menghasilkan volume data pajak yang lebih besar dan beragam. Pegawai perlu dapat mengelola informasi ini secara efektif untuk memastikan pengumpulan pajak yang optimal. Namun fenomena-fenomena yang ada bahwa terbatasnya jumlah pegawai dan sumber daya di Badan Pendapatan Daerah dapat menjadi hambatan untuk mencapai efektivitas kinerja. Kurangnya tenaga kerja dapat mempengaruhi kemampuan dalam menangani volume data yang meningkat. Kesulitan dalam mengakses dan mengelola data pajak yang tersebar di berbagai platform atau sistem dapat menghambat efisiensi. Diperlukan upaya untuk mengintegrasikan sistem dan memastikan akses yang mudah terhadap informasi yang diperlukan.

Fenomena perubahan aturan pajak yang dinamis dapat memberikan tantangan dalam pengelolaan informasi pajak. Pegawai di Badan Pendapatan Daerah di Provinsi Sulawesi Tenggara harus terus memperbarui pengetahuan mereka untuk memastikan ketaatan terhadap regulasi terbaru. Tidak semua pegawai memiliki keterampilan teknologi informasi yang memadai untuk mengelola informasi pajak dengan efektif. Pelatihan dan pengembangan keterampilan mungkin diperlukan untuk memastikan mereka dapat memanfaatkan teknologi sebaik mungkin.

METODE

Jenis penelitian yang dilakukan ialah dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif yaitu dengan melakukan observasi secara langsung di lokasi UPTSamsat pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara. Metode yang digunakan ialah dengan mengimplementasikan analisis dan perancangan sistem aplikasi IP Sultra Kendaraan Bermotor Sulawesi Tenggara pada aplikasi berbasis android dengan menggunakan Koneksi ke data base Samsat online. Teknik pengumpulan data yang dilakukan ialah Observasi yang dilakukan dengan cara terjun ke lapangan untuk menganalisa atau mengamati fenomena yang terjadi pada lokasi penelitian yaitu UPTSamsat pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara, wawancara secara langsung dengan peneliti mengajukan beberapa pertanyaan mengenai topik yang dibahas, dan Dokumentasi yang menelaah beberapa sumber baik untuk memperoleh data primer maupun sekunder sebagai pendukung atas penelitian yang dilakukan sesuai dengan topik yang dibahas.

Sumber data dalam penelitian ini Data primer yang diperoleh melalui observasi secara langsung yang dilakukan peneliti dalam lingkup objek wilayah yang diteliti dengan mengamati, melakukan wawancara, dan melakukan pencatatan data, dan data sekunder yang diperoleh secara tidak langsung oleh penulis dengan melakukan *library research* terkait dengan topik yang dibahas sebagai penunjang penelitian untuk dijadikan sebagai landasan dalam menganalisis data dan menarik kesimpulan

mengenai penelitian yang dilakukan. Data sekunder sendiri penulis dapatkan melalui menelaah buku, jurnal, atau majalah terkait dengan topik yang dibahas. Analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif yang dilakukan secara terus-menerus hingga penelitian selesai sehingga data yang diperoleh tidak bersifat jenuh. Tahap yang dilakukan dalam menganalisis data ialah a) reduksi data, b) display data, dan c) penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara merilis aplikasi ini tepat pada tanggal 15 Mei 2021, wajib pajak bisa mendownload langsung aplikasi IP Sultra Kendaraan Bermotor Sulawesi Tenggara dengan mengetik IP Sultra (IPspasiSULTRA) melalui Play Store. Pada aplikasi tersebut akan dimintakan berupa identitas kendaraan bermotor berupa nomor DT, 5 digit terakhir Nomor Rangka dan Nomor Mesin, jika nomor DT tersebut sudah valid maka akan muncul pada aplikasi berupa informasi jumlah pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Efektivitas Kinerja Pegawai Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara dalam Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi IP Sultra

Retribusi kendaraan bermotor adalah salah satu kewajiban keuangan yang harus dipenuhi oleh pemilik kendaraan di tingkat Provinsi I. Pungutan ini berlaku selama periode 12 bulan secara berurutan, dimulai dari saat pendaftaran, dan harus dibayar dua kali lipat dari jumlah sebelumnya. Besarannya akan meningkat sejalan dengan pertumbuhan jumlah kendaraan mekanik karena perkembangan ekonomi lokal. Hal ini diperkuat oleh fakta bahwa kendaraan mekanik kini menjadi kebutuhan penting bagi masyarakat setempat dalam menjalani aktivitas sehari-hari, sehingga memiliki kendaraan mekanik memberikan keuntungan individu yang signifikan (Zulkifli, 2013).

Dengan adanya Aplikasi IP Sultra ini dapat memberikan Data Bea Masuk Kendaraan Bermotor di wilayah Sulawesi Tenggara khususnya mengenai berapa Besar Biaya Penilaian Kendaraan Bermotor yang harus dibayarkan di UPTB/Kantor Samsat lingkungan. Untuk bisa lebih banyak diterapkan di daerah, Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara memiliki teknik dengan menerapkan langsung ke daerah setempat agar aplikasi ini bisa lebih terkenal di kalangan masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor. Salah satu metode untuk menjalankan aplikasi ke masyarakat umum adalah bahwa perwakilan harus menyebarkannya ke anggota keluarga atau kolega melalui aplikasi hiburan berbasis web, menyebar melalui komunikasi luas elektronik dan berbagai cara.

Pemerintah Provinsi Sulawesi Tenggara mengambil langkah-langkah konkret dalam mengelola keuangan daerah secara independen dengan menerbitkan Peraturan Daerah (Perda) Nomor 5 Tahun 2011 mengenai Pajak Daerah. Peraturan ini memberikan dasar hukum untuk melaksanakan pemungutan retribusi dan pajak daerah, termasuk pajak kendaraan bermotor, guna meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Dalam konteks pengumpulan pajak kendaraan bermotor, peran Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) menjadi sangat krusial. Provinsi Sulawesi Tenggara

memiliki 12 Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Samsat yang diharapkan dapat dijadikan sarana optimal untuk menggali potensi pajak kendaraan bermotor, dengan tujuan meningkatkan penerimaan pajak daerah.

Berdasar hasil penelitian yang ditemukan, maka efektivitas kinerja pegawai dapat diukur dengan beberapa indikator, yang pertama adalah ketepatan penentuan waktu dimana aplikasi IP Sultra dapat mempercepat waktu pelayanan. Dalam hal ini kinerja pegawai pajak Pajak atas diberlakukannya aplikasi IP Sultra berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara, beliau menyatakan bahwa aplikasi IP Sultra mempermudah masyarakat yang sebelumnya mengalami kendala dalam hal mengetahui informasi biaya pajak yang wajib dibayar karena panjangnya antrian. Dengan adanya aplikasi IP Sultra ini, wajib pajak dapat lebih fleksibel perihal mengecek biaya pajak kendaraan bermotor yang wajib dibayarkan dengan hanya melalui aplikasi IP Sultra yang didownload melalui Play Store Android. Langkah pertama setelah pengguna aplikasi mendownload aplikasi tersebut ialah melakukan registrasi melalui aplikasi tersebut dengan menginput nopol, noka, nosin maka kemudian perangkat akan mengambil data kendaraan bermotor ke data base server samsat online dengan perantara *Web Service API*, kemudian data base server samsat online mengirimkan informasi Nama Pemilik, Merk, type, tahun buat, warna TNKB, besaran pajak, besaran tunggakan, besaran denda Pajak Kendaraan Bermotor dan Informasi besaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ)

Selanjutnya dalam hal ketepatan perhitungan biaya. Dalam hal ini dinyatakan oleh Kepala Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara bahwasannya masyarakat wajib pajak dalam hal ini Pajak Kendaraan Bermotor, dapat dengan mudah memperoleh besaran biaya yang mereka ingin tahu terkait biaya wajib pajak kendaraan yang mereka miliki. Ketepatan perhitungan biaya yang telah tertera langsung dalam Aplikasi. Masyarakat tidak perlu lagi mengantri hanya untuk memperoleh informasi terkait biaya wajib pajak kendaraan bermotor yang mereka butuhkan, karena melalui aplikasi IP Sultra, wajib pajak hanya cukup menginput nopol, noka, nosin maka kemudian perangkat akan mengambil data kendaraan bermotor ke data base server samsat online dengan perantara *Web Service API*, kemudian data base server samsat online mengirimkan informasi Nama Pemilik, Merk, type, tahun buat, warna TNKB, besaran pajak, besaran tunggakan, besaran denda Pajak Kendaraan Bermotor dan Informasi besaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ)

Indikator ketiga ialah ketepatan berpikir. Dalam hal ini dinyatakan oleh Kepala Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara, beliau menyatakan bahwasannya aplikasi IP Sultra ini memang betul dapat mempermudah wajib pajak dalam hal memperoleh informasi mengenai biaya wajib pajak yang harus mereka bayar atas pajak kendaraan bermotor mereka. Akan tetapi, hal tersebut harus juga di data atau ditelusuri lebih lanjut apakah wajib pajak telah menggunakan aplikasi IP Sultra dengan baik dan benar. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dalam perolehan informasi biaya wajib pajak kendaraan bermotor, pengguna dapat mendownload aplikasi IP Sultra melalui Play Store Android

dimana pada aplikasi tersebut, pengguna cukup menginput nopol, noka, nosin maka kemudian perangkat akan mengambil data kendaraan bermotor ke data base server samsat online dengan perantara *Web Service API*, kemudian data base server samsat online mengirimkan informasi Nama Pemilik, Merk, type, tahun buat, warna TNKB, besaran pajak, besaran tunggakan, besaran denda Pajak Kendaraan Bermotor dan Informasi besaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

Bagi Effendy dalam Edy Susena (2016) melaporkan Daya guna berasal dari kata efisien yang memiliki penafsiran dicapainya keberhasilan dalam menggapai tujuan yang sudah diresmikan. Sebagaimana dikenal pelaksanaan sesuatu sistem dari suatu kebijakan wajib dilihat seberapa efisien sistem itu dilaksanakan dengan memandang pencapaian tujuan dari sistem tersebut. Efektivitas pelaksanaan aplikasi IP Sultra berarti memandang seberapa efisien pelaksanaan sistem tersebut dalam pencapaian tujuannya, dan gimana proses yang dilaksanakan dalam pelaksanaannya.

Tingkatan keefektivan sesuatu program biasanya diukur dengan seberapa jauh sasaran (mutu, kuantitas, serta waktu) yang sudah tercapai. Mengenali tingkatan keefektifan sesuatu program ialah perihal yang sangat butuh dicoba buat kepentingan sesuatu organisasi.

Transparasi dalam pelayanan Samsat Online Nasional telah dicoba. Dalam mengakses IP Sultra ini sangat gampang tetapi terdapat hambatan bila terjalin kendala jaringan internet saja. Serta kemudahan dalam mengakses Samsat Online Nasional ini dikenal belum dikenal oleh kedua belah pihak. Pegawai samsat mengenali kemudahan mengakses IP Sultra ini. Tetapi warga banyak yang kurang mengenali kemudahan mengakses IP Sultra disebabkan banyak warga yang tidak ketahui memakai internet sehingga lebih memilah membayar pajak secara manual. IP Sultra bertabiat terbuka, perihal ini bisa dilihat dalam mengakses IP Sultra seluruh warga bisa mengaksesnya sendiri serta dalam mengakses IP Sultra tidak terdapat bayaran yang ditutupi, seluruh bayaran telah tertera langsung pada Samsat Online Nasional serta harus pajak sendiri dapat langsung mengeceknya di aplikasi tersebut.

Dalam pelayanan IP Sultra telah bertabiat transparan. Perihal ini bisa dilihat dalam mengakses Samsat Online Nasional sangatlah gampang, siapa saja bisa mengaksesnya dengan gampang. Buat mengakses Samsat Online Nasional tidak terdapat bayaran yang ditutupi, seluruh bayaran pembayaran pajak telah tertera di aplikasi IP Sultra, harus pajak bisa mengaksesnya sendiri serta langsung bisa mengenali biayanya. Cuma saja kemudahan mengakses IP Sultra belum banyak dikenal oleh warga. Terkadang masih terdapat pegawai samsat yang tidak mengenali IP Sultra kemudahan mengakses IP Sultra ini.

Penyelenggaraan pelayanan IP Sultra belum terdapat strategi buat membangkitkan partisipasi warga, cuma saja pegawai Samsat yang memberitahukan kepada warga secara orang perihal ini yang membuat IP Sultra tidak banyak dikenal warga. Dalam membangkitkan partisipasi warga terhadap penyelenggaraan pelayanan IP Sultra ada hambatan, ada pula aspek hambatan ialah banyak warga yang kurang paham memakai internet, sebagian warga telah diberitahu menimpa IP Sultra tetapi warga lebih

memilah membayar pajak ke Samsat keliling ataupun menghadiri langsung kantor Samsat sebab kurang pandai memakai internet.

Strategi Kantor Pendapatan Daerah Wilayah Sulawesi Tenggara buat membangkitkan partisipasi warga dalam penyelenggaraan pelayanan IP Sultra ialah terdapat pegawai samsat cuma memberitahukan dari mulut ke mulut secara orang saja menimpa IP Sultra. Ada pula aspek yang jadi hambatan terhadap proses membangkitkan partisipasi warga dalam penyelenggaraan pelayanan IP Sultra ialah banyak warga yang kurang mengerti memakai teknologi ataupun internet, kadangkala telah diberitahu dapat membayar pajak lewat aplikasi IP Sultra tetapi banyak harus pajak yang lebih memilah membayar pajak secara manual. Pengaruh partisipasi warga dalam penerapan pelayanan IP Sultra masih sangat kecil, minimnya sosialisasi kepada warga dalam penerapan pelayanan IP Sultra perihal ini membuat banyak yang memilah membayar pajak secara manual.



Gambar 1
Aplikasi IP Sultra

Kegiatan peningkatan partisipasi telah terlaksanakan, tetapi masih sangat kecil sebab banyak warga yang belum memakai IP SULTRA selaku pembayaran pajak kendaraan. Dari data yang ada hingga kini, hanya terdapat sekitar 10 rb+ yang mendownload aplikasi tersebut. Kantor Pendapatan Daerah Wilayah Sulawesi Tenggara hanya memberitahukan kepada warga secara orang menimpa IP SULTRA, belum lagi banyak warga yang kurang paham memakai internet perihal ini yang menimbulkan tidak banyak yang memakai aplikasi IP SULTRA.

Keahlian pegawai di Kantor Pendapatan Daerah Wilayah Sulawesi Tenggara dalam sediakan pelayanan yang terpercaya pegawai di kantor membagikan data yang benar serta menolong harus pajak.

Dan keahlian pegawai yang membagikan pelayanan yang pas kepada warga para pegawai di Kantor Samsat sudah membagikan pelayanan cocok dengan SOP, serta dalam membagikan pelayanan tidak terdapat yang diperlama. Serta para pegawai Samsat Sulawesi Tenggara pula telah memahami tugas serta gunanya dalam melakukan pelayanan.

Keahlian pegawai di Kantor Samsat dalam sediakan pelayanan yang terpercaya kepada warga dia menanggapi di Kantor Samsat Sulawesi Tenggara hanya membuka beberapa loket supaya tidak terjalin calo. Keahlian pegawai di Kantor Samsat dalam membagikan pelayanan yang pas kepada warga pegawai Samsat telah membagikan pelayanan yang pas, semacam membagikan arahan kepada harus pajak. Serta para pegawai Samsat pula sudah mengusasai tugas serta gunanya dalam melakukan pelayanan buat membagikan pelayanan yang baik kepada warga.

Reliability merupakan keahlian membagikan secara pas serta benar tipe pelayanan yang sudah dijanjikan kepada warga. Keahlian pegawai UPT Samsat Sulawesi Tenggara dalam membagikan pelayanan yang pas serta benar telah dicoba dengan baik. Reliability (kehandalan) ialah para pegawai Samsat Sulawesi Tenggara membagikan pelayanan yang pas tanpa terdapat yang diperlama.

Bersumber pada hasil uraian di atas bisa disimpulkan kalau reliability (kehandalan) para pegawai dalam membagikan pelayanan telah lumayan baik. Pegawai Samsat Sulawesi Tenggara telah memahami tugas serta gunanya serta telah cocok dengan SOP. Wujud kehandalan pula bisa dilihat dari pegawai Samsat senantiasa membagikan data kepada harus pajak serta memusatkan harus pajak cocok dengan kebutuhannya, serta buat pencetakan STNK pula tidak memerlukan waktu yang lama.

Lovelock (2005) mengatakan bahwa keahlian adalah kemampuan untuk menawarkan dukungan yang dijamin secara akurat dan kemampuan untuk diandalkan, terutama menawarkan jenis bantuan tepat waktu, sama seperti program yang dijamin, tanpa melakukan kesalahan. Keahlian adalah pusat kualitas bantuan yang dipertanyakan, yang merupakan bantuan yang tidak bagus meskipun ada karakteristik yang berbeda. Jika bantuan tidak dilakukan dengan ahli, klien akan menganggap organisasi spesialis itu canggung dan akan beralih ke organisasi spesialis lain. Bersumber pada penjelasan di atas kalau reliability para pegawai di UPT Samsat Sulawesi Tenggara dalam membagikan pelayanan kepada warga telah berjalan dengan baik.

Empati adalah keinginan otoritas publik untuk mendekati, memberi jaminan, dan melihat untuk memahami keinginan dan kebutuhan penghuni. Tidak hanya sekedar menawarkan jenis bantuan kepada penghuni, menunjukkan kasih sayang kepada penghuni, membuat penghuni merasa berarti adalah jenis bantuan yang baik. Empati merupakan reaksi mahir yang dimulai dari penangkapan atau penggambaran keadaan yang mendalam atau keadaan yang berbeda, yang seperti sensasi orang lain. Empati adalah kapasitas untuk membayangkan perspektif orang lain dan memiliki pilihan untuk merasakan penghargaan atas sensasi orang lain, namun selamanya memiliki pilihan untuk mengikuti karakter Anda sendiri. Emosi yang dialami individu tidak membuat individu kehabisan verifikasi terhadap dirinya sendiri.

Empati yang diberikan UPT Samsat Sulawesi Tenggara kepada warga sangat besar. Kepiawaiannya petugas dalam mensosialisasikan administrasi kepada warga sudah sangat baik, perwakilan samsat menunjukkan rasa simpati kepada penghuni dengan memberikan informasi kepada penghuni yang mengklarifikasi beberapa masalah yang mendesak, memusatkan komitmen biaya, mengedarkan administrasi ramah tamah bagi warga yang hadir di kantor samsat dan disana ada pemeriksaan dalam menyampaikan administrasi antar warga.

SIMPULAN

Kehadiran transparansi dalam penyelenggaraan pengelolaan Info Pajak Provinsi Sulawesi Tenggara ini tentu saja bersifat lugas. Tidak ada penyembunyian untuk semua biaya dan dapat terlihat langsung oleh warga di aplikasi IP Sultra. Untuk mengakses IP Sultra sangat mudah karena cenderung diakses melalui ponsel Android, namun masih banyak masyarakat yang belum mengerti akses aplikasi, terutama jika ada petugas Samsat yang tidak mengetahui informasi publik. Samsat berbasis internet. Rendahnya partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan aplikasi IP Sultra terlihat kerjasama penduduk sangat kecil karena banyak masyarakat yang tidak memahami pelayanan UPT Samsat berbasis Web Umum. UPT Samsat Sulawesi Tenggara tidak memiliki metode yang luar biasa untuk menghasilkan kerjasama warga dalam pelaksanaan manfaat data biaya. Adanya kemampuan dalam pengelolaan aplikasi sebagai kewajiban sesuai SOP. UPT Samsat juga secara konsisten membagikan sosialisasi dan namun belum mendapatkan hasil yang baik. Ada empati dalam pelayanan, dengan asumsi empati yang diberikan oleh pekerja Samsat kepada masyarakat sangat besar, dalam menunjukkan empati kepada penduduk. UPT Samsat telah membantu dan memusatkan perhatian pada penyelesaian biaya, menawarkan jenis bantuan yang tepat kepada penduduk dan dalam administrasi yang sesuai juga tidak ada korelasi antara penduduk yang satu dengan yang lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Muntu; Nurnaluri, Sitti; Kamal, Ade Yustika, 2020, Analisis Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor Kantor Samsat Kota Kendari, Jurnal Akuntansi dan Keuangan (JAK), Volume 5, Nomor 2, <http://ojs.uho.ac.id/index.php/jak-uho/article/view/15931/>
- Agung, Kurniawan. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaharuan
- Bank Indonesia, 2021, Laporan Perekonomian Provinsi Sulawesi Tenggara, Kantor Perwakilan Bank Indonesia Sulawesi Tenggara, <https://www.bi.go.id/id/publikasi/laporan/lpp/Documents/Laporan-Perekonomian-Provinsi-Sulawesi-Tenggara-November-2021.pdf>
- Holle, Erick S, 2011, Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service, SASI Vol. 17 No. 3 Hal. 21-30, https://ejournal.unpatti.ac.id/ppr_paperinfo_ink.php?id=104

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.Pan/7/2013 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Lovelock, Christopher, 2004, *Service Marketing and Management*, Prentice Hall, New Jersey.
- Marpaung, Siti Nurjannah, 2023, Efektivitas Pelayanan Samsat Online Nasional dalam Rangka Mewujudkan Pelayanan Prima di Kantor Samsat Medan Selatan, Vol 3, No 1, <https://jurnalmahasiswa.umsu.ac.id/index.php/jimsipol/article/view/2260>
- Nuriyanto, Nuriyanto. 2016. "Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep 'Welfare State'?". *Jurnal Konstitusi* 11 (3):428-53. <https://doi.org/10.31078/jk1132>.
- Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER-11/PJ/2019 Tentang Penyediaan Jasa Aplikasi Perpajakan.
- Peraturan Presiden Pasal 2 Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap.
- Purwanto, Erwan Agus, dkk, 2016, *Pelayanan Publik, Modul Pelatihan Dasar Kader PNS*, Lembaga Administrasi Negara, <https://kepri.kemenkumham.go.id/attachments/article/2595/Modul%20Pelayanan%20Publik%204%20Des.pdf>
- Raharya, L. A., ., T., & Astuti, P. (2016). PELAYANAN PRIMA DI KANTOR SAMSAT KOTA SEMARANG. *Journal of Politic and Government Studies*, 5(04), 151-160. Retrieved from <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/view/13427>
- Rahman, Afwan, 2015, Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Akademik (SIA) dalam Meningkatkan Pelayanan pada Mahasiswa FKIP Universitas Mulawarman. *Ejournal Ilmu Pemerintahan*, 3 (2), 837-849.
- Rahman, K. (2018). Pelayanan Pemerintahan yang Bertanggung Jawab. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 16(28), 34-42. <https://doi.org/10.35967/jipn.v16i28.5823>
- Siti Zikrina Farahdiba, Nisrina Nur Sa'idah, Desmi Salsabila & Siti Nur'aini, 2021, Tinjauan Pelanggaran Hak Danp Engingkaran Kewajiban Warga Negara Berdasarkan UUD 1945, *Jurnal Kewarganegaraan* Vol. 5 No. 2 Desember \
- Susena, Edy, (2016). *Analisis Dan Desain Sistem (ANSI)* (2nd ed.; I.F. Iriyanti, ed.). Yogyakarta: Deepublish.
- Winardi, 2011, *Kepemimpinan dalam Manajemen*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Zulkifli, (2013). *Analisis Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor terhadap PAD (Studi Kasus pada Kantor CP DISPENDA Provinsi Wilayah Kabupaten Sukabumi II)*. Skripsi. Akademi Manajemen Keuangan Bina Sarana Informatika