

Efektifitas Layanan Samsat Online Nasional Dalam Mewujudkan Pelayanan Yang Efektif Pada UPT Samsat Medan Selatan

Muhammad Fadli Harahap

Program Studi Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Email: mhdfadlihrp@gmail.com

Laylan Syafina

Program Studi Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Email: laylansyafina@uinsu.ac.id

Abstract. *Salmonas is an abbreviation of National Online Samsat, a technologically advanced application that allows paying and approving annual vehicle taxes online. The aim of the national online service carried out by Samsat is a good step to provide simplicity in taxpayer activities for the taxpayers, namely the public. The aim of this research is to improve national online Samsat services so that the public can receive effective services at the South Medan Samsat UPT facilities. The method used in this research uses descriptive research combined with qualitative data analysis. Based on the results obtained, the Salmonas Service (National Online Samsat) at the South Medan Samsat is useful for building efficiency in community services at the Samsat office in South Medan, but some people may not yet know about the National Online Samsat because public awareness has not increased with the vehicle tax payment system by online.*

Keywords: *Effectiveness, National Online Samsat.*

Abstrak. Salmonas adalah singkatan dari Samsat Online Nasional, sebuah aplikasi berteknologi canggih yang memungkinkan membayar dan menyetujui pajak kendaraan tahunan secara online. Tujuan dari layanan online nasional yang dilakukan Samsat ini merupakan satu langkah baik untuk memberikan kesederhanaan dalam kegiatan wajib pajak kepada pihak pihak wajib pajak yaitu masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk meningkatkan layanan Samsat online nasional sehingga masyarakat dapat menerima layanan yang efektif di fasilitas UPT Samsat Medan Selatan. Metode yang dipakai dalam penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif yang dipadukan dengan analisis data kualitatif. Berdasarkan hasil yang diperoleh, Layanan Salmonas (Samsat Online Nasional) pada Samsat Medan Selatan berguna sebagai membangun efisiensi pelayanan masyarakat di kantor Samsat di Medan Selatan, namun sebagian masyarakat mungkin belum mengetahui tentang Samsat Online Nasional dikarenakan kesadaran masyarakat belum meningkat dengan adanya sistem pembayaran pajak kendaraan secara online

Kata Kunci: Efektivitas, Samsat Online Nasional.

PENDAHULUAN

Pelayanan yang bersifat publik dapat membantu orang lain dalam beberapa hal mencapai kepuasan dan kesuksesan membutuhkan kepekaan dan keterampilan interpersonal. Semua jasa menghasilkan produk, baik barang maupun jasa (Menteri Dalam Negeri tahun 2004). Sementara dokumen acuan pokok penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan di publik Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai suatu aktifitas yang struktur yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan publik menurut peraturan hukum yang mengatur segala sesuatunya di sebuah perusahaan.

Pelayanan publik dapat dikatakan sebagai fungsi utama pemerintahan karena selalu ada dan diselenggarakan untuk melayani kepentingan dan kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik merupakan hasil dari bagian pemerintahan yang diterima oleh pengguna dan diterima oleh seluruh lapisan masyarakat. Oleh karena itu dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh suatu organisasi yang sudah struktural untuk memenuhi beragam kebutuhan dan kepentingan. Pada hakikatnya, sejak awal pemerintahan mempunyai fungsi dasar untuk melayani masyarakat dengan berupaya memenuhi berbagai kebutuhan, termasuk kebutuhan dasar manusia seperti rasa aman dan damai.

Secara historis, organisasi-organisasi pemerintah didirikan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat. Oleh sebab itu, tanggung jawab utama negara adalah menyelenggarakan pelayanan publik. Penyediaan pelayanan publik dapat dikatakan produk birokrasi dan oleh karena itu berdampak pada konsumen dan masyarakat pada umumnya.

Samsat adalah salah satu bagian pemerintah yang melakukan tugasnya yang dimana melayani secara langsung kepada masyarakat dalam bentuk dokumen administrasi. Samsat Medan Selatan yang sudah terbentuk sebagai Unit Pelayanan Teknis (UPT) dari tiga instansi yang terdiri dari Badan Pendapatan Daerah Sumut, POLRI, dan Jasa Raharja yang membantu para pihak dalam pembayaran dan penyelesaian kewajiban pembayaran kendaraan bermotor.

Pelayanan yang diberikan oleh Samsat antara lain pelayanan administrasi, pengurusan pajak kendaraan dan pajak transfer pendapatan negara, pengolahan data kendaraan seperti asuransi kecelakaan lalu lintas Jasa Raharja, BPKP, STNK, plat nomor sepeda motor, semuanya bisa dilayani dalam satu tempat saja.

TUJUAN PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan untuk melihat efektivitas pelayanan Samsat online kepada masyarakat dan memungkinkan efektifnya pelaksanaan pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Samsat Medan Selatan.

MANFAAT PENELITIAN

1. Dari peneliti, memberikan informasi lebih lanjut tentang pentingnya sistem pemantauan waktu kehadiran dalam meningkatkan kedisiplinan pegawai.

2. Kami berharap pembaca dapat menjadi bahan masukan dan memberikan ilmu yang dapat diteliti dan dijadikan referensi untuk hal yang sama

LANDASAN TEORI

1. Sejarah UPT Samsat Medan Selatan

SAMSAT adalah sebuah sistem administrasi yang kegiatannya dilakukan dalam satu atap yang sudah berdiri pada tahun 1976. Sementara SAMSAT Medan Selatan didirikan pada tanggal 15 Juni 1987. Ada tiga institusi didalamnya, ketiga organisasi ini bekerja sama dan melaksanakan kegiatan secara terpadu. Secara khusus, Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) yang mempunyai tugas dalam bidang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, dan Dinas Pajak Provinsi berwenang dan bertugas pada bidang pemungutan pajak kendaraan bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) dan PT. Jasa Raharja (Persero) yang mempunyai tugas sebagai menyampaikan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Jalan (SWDKLLJ). Untuk memberikan pelayanan masyarakat dalam pengurusan STNK, pembayaran pajak dan SWDKLLJ oleh karena itu didirikanlah Kantor Bernama SAMSAT.

Dalam rangka meningkatkan kepemilikan masyarakat atas kendaraan bermotor, Pemerintah mengeluarkan Surat Keputusan Bersama Nomor Kep/13/XII/1976 oleh tiga Menteri, yaitu Menteri Pertahanan dan Keamanan, Menteri Keuangan, dan Menteri Dalam Negeri memutuskan bahwa sistem registrasi kendaraan baru yang disebut Samsat dengan tujuan sebagai berikut:

- a. Bertujuan untuk lebih meningkatkan pelayanan kepada masyarakat pemilik kendaraan bermotor di Sumatera Utara.
- b. Peningkatan pendapatan daerah Provinsi Sumatera Utara
- c. Meningkatkan pendapatan daerah Provinsi Sumatera Utara dengan menerima asuransi kecelakaan di Kantor Pusat Jasa Raharja Medan Provinsi Sumatera Utara
- d. Menstandarkan ruang lingkup, ketertiban, dan fleksibilitas pembelian oleh kendaraan bermotor.

2. Pengertian Pelayanan

Pengertian Pelayanan Menurut Mukarom (2016: 15), pelayanan adalah suatu kegiatan membantu memenuhi atau memperhatikan kebutuhan orang lain. Menurut Kasmir (2017:

47), pelayanan adalah tindakan dan kerja individu atau organisasi untuk memuaskan pelanggan, kolega, dan manajemen. Menurut Moenir (2015: 17), pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan bisnis orang lain. Berdasarkan pengertian tersebut dapat ditegaskan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang menjawab kebutuhan pelanggan, memberikan pelayanan yang ramah, cepat dan akurat, serta menciptakan kepuasan pelanggan.

Fungsi Pelayanan Pada hakikatnya pelayanan adalah upaya agen untuk melayani pelanggan dan memberikan pelayanan terbaik berupa barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Menurut Agus (2014: 27), pelayanan dapat dipahami sebagai pemberian pelayanan dalam masyarakat yang menjamin kepuasan, yang hasilnya tidak terikat pada suatu produk tertentu. Menurut Daryanto (2014: 2), peranan pelayanan adalah melayani pelanggan dengan ramah, akurat dan tepat waktu, membuat mereka merasa penting dan menciptakan pasar yang baik bagi produk/jasanya. Menurut Hayat (2017: 50-51), fungsi pelayanan instansi pemerintah untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dipengaruhi oleh konsep-konsep mendasar yang muncul dari reformasi birokrasi yang bertujuan untuk mengelola dan menjalankan sistem profesional (Wardhani & Novyanti, 2022).

3. Pelayanan Samsat Online Nasional

Layanan Samsat Online Nasional Dalam perkembangan dunia teknologi informasi real-time khususnya dunia perbankan dan bisnis, kami mengembangkan layanan yang inovatif dan kompetitif yang memberikan kemudahan, kejelasan, keamanan dan kecepatan akses data kepada wajib pajak hal inilah sebuah kesempatan bagi masyarakat dalam melakukan transaksi pembayaran wajib pajak kendaraan bermotor. Tujuan dari layanan Samsat Online Nasional ini adalah untuk memberikan pelayanan yang sederhana kepada masyarakat dengan menggunakan Samsat Online secara efektif kepada masyarakat. Pengelolaan pelayanan publik memerlukan inovasi yang berkelanjutan seiring dengan dinamika lingkungan yang semakin pesat. E-Samsat merupakan sebuah langkah maju dalam program penyelenggaraan sistem pembayaran elektronik yang dicanangkan pemerintah dan hadirnya layanan ini diharapkan dapat berkontribusi dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) negara yang dimana Samsat Online sudah di verifikasi oleh Bank ATM Indonesia di Indonesia.

4. Efektifitas Pelayanan

Menurut Hidayat (2006: 34), efektivitas pelayanan adalah ukuran sejauh mana manajemen mencapai tujuannya baik dari segi kuantitas, kualitas, dan waktu, serta apakah

tujuan tersebut tercapai. Efektivitas pelayanan merupakan kegiatan yang dapat diukur jika mampu mencapai apa yang direncanakan sesuai apa yang telah ditetapkan sebelumnya. Menurut Moenir (2006: 166), efektivitas suatu pelayanan adalah kemampuannya memilih hasil tertentu berdasarkan keandalan pelaksanaannya. Menurut Moenir (2000: 12), kemampuan pelayanan lebih mengarah pada aspek tujuan organisasi itu sendiri. Oleh karena itu, efektivitas pelayanan tercapai apabila organisasi mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pelayanan merupakan kunci keberhasilan berbagai kegiatan komersial dan jasa.

Berdasarkan pengertian di atas dapat dikatakan bahwa efektivitas pelayanan adalah hasil kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang berkaitan dengan pelayanan publik dan ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan pelayanan yang berkualitas, terdidik, kompeten, dan dapat dipercaya. Pemberian jasa berarti tercapainya tujuan yang dicapai oleh pegawai pelayanan sesuai dengan kontrak yang telah ditetapkan yang dimana efektivitas ini berfokus pada aspek obyektif suatu organisasi.

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dan deskriptif berdasarkan observasi melalui pelaksanaan wawancara dan dokumentasi langsung terhadap informasi yang diberikan oleh pegawai. Penelitian ini juga menggunakan referensi lain untuk memperoleh analisis efektivitas pelayanan Samsat Online di UPT Samsat Medan Selatan Provinsi Sumatera Utara dan memberikan penjelasan mengenai efektivitas pelayanan Samsat Online kepada masyarakat.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan sesuai tempat magang yang telah ditetapkan yaitu di Unit Pelaksana Teknis Samsat Medan Selatan yang berlokasi di Jalan. Sisingamangaraja Km.5, Harjosari I, Kec, Medan Amplas, Kota Medan, Sumatera Utara.

C. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2012: 89), menganalisis data adalah suatu proses yang dimana kita memeriksa dan mengintegrasikan data yang diperoleh melalui wawancara, mengklasifikasikan dan membaginya ke dalam unit-unit untuk dipahami dan

diintegrasikan, serta mengorganisasikannya ke dalam suatu model untuk mengidentifikasi unsur-unsur penting. proses mengidentifikasi dikatakan sebagai proses identifikasi yang menarik. Suatu kesimpulan yang mudah dipahami baik bagi diri sendiri maupun orang lain.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis klasifikasi. Klasifikasi adalah pengelompokan data. Data yang diperoleh dibagi ke dalam kategori-kategori yang tersedia dan diambil kesimpulan dari masing-masing kategori. Berdasarkan kesimpulan pada masing-masing kategori, dapat diambil kesimpulan dari data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kantor UPT Samsat Medan Selatan

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap adalah kepanjangan dari SAMSAT yang dimana didirikan untuk pertama kali nya guna untuk membantu masyarakat pada tahun 1976. Kantor Umum SAMSAT Medan Selatan didirikan pada tanggal 15 Mei 1987. Yang mengacu pada Peraturan Presiden (PP) Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggara Samsat. (Hidayati, 2022) Samsat adalah lembaga yang melakukan pendaftaran dan identifikasi kendaraan bermotor, membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Pajak Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), serta membentuk dana penindakan kecelakaan lalu lintas.

UPT Samsat mempunyai tugas pokok melaksanakan beberapa fungsi administrasi di bidang penurusan pajak dan pendapatan daerah yang dimana UPT Samsat menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

1. Menyelenggarakan revisi petunjuk teknis pajak daerah dan urusan umum daerah
2. Memberikan pelayanan di bagian pengurusan pajak daerah
3. Peningkatan kualitas sumber daya manusia
4. Meningkatkan pendapatan daerah
5. Menyediakan wadah atau tempat bagi pengguna untuk mengunduh informasi publik.

B. Hasil Pembahasan Penelitian

Berdasarkan pengamatan peneliti selama magang di bagian Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) di Kantor UPT Samsat Medan Selatan, yaitu sudah memenuhi kriteria untuk mencapai predikat baik dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif, cepat dan

mudah, karena seluruh kegiatan mengacu pada peraturan-peraturan kerja yang telah ditetapkan. (WINA ARDIAN RUSADY, 2018) UPT Samsat Medan Selatan memiliki beberapa layanan salah satunya ialah pelayanan administrasi, yang dimana didalam pelayanan ini masyarakat dapat mengurus dengan menggunakan sistem manual datang langsung ke kantor dan samsat online nasional (Salmonas) yang dapat mengurusnya melalui aplikasi.

Berikut data jumlah pembayar pajak di Kantor UPT Medan Selatan dari bulan Januari sampai Agustus 2023 :

Bulan	Samsat Online Nasional (Salmonas)	Manual
Januari	2.486	19.590
Februari	2.260	15.004
Maret	2.270	19.166
April	1.707	13.256
Mei	2.226	18.546
Juni	1.997	17.351
Juli	2.552	20.691
Agustus	2.631	20.547
	Jumlah: 18.129	Jumlah: 144.151

Dari data diatas yang berasal dari informasi yang di berikan oleh pegawai, Disini peneliti mengamati bahwa jumlah pembayar pajak melalui salmonas masih sangat sedikit dibandingkan jumlah pembayar manual yang bayar datang langsung ke kantor UPT Samsat Medan Selatan. (Mahdalena & Dompok, 2022) Menurut peneliti ada beberapa faktor yang sangat mempengaruhi masih sedikitnya masyarakat yang bayar pajak melalui Salmonas ini antara lain

- a. Masyarakat sedikit yang tau tentang Samsat Online Nasional
- b. Dari pihak Samsat juga minim nya promosi kepada masyarakat
- c. Yang sudah melakukan pembayaran wajib pajaknya secara online harus tetap datang ke kantor Samsat untuk mengantri dalam mencetak STNK
- d. Selain itu hal rumit yang dirasakan masyarakat melaksanakan mekanisme layanan

Dengan demikian masih banyak masyarakat yang belum mengetahui serta tidak mau menggunakan layanan Samsat layanan online nasional, dan mekanisme prosesnya juga rumit sehingga wajib pajak harus membayar lebih sedikit dengan itulah lebih banyak masyarakat melakukan pengurusan pajak secara langsung atau melalui telepon seluler Samsat terdekat ke kantor Samsat.

PENUTUP

Kesimpulan

Dapat kita ketahui bahwa jumlah masyarakat melakukan pembayaran pajak melalui Samsat Online Nasional masih sedikit ditimbang masyarakat yang melakukan sistem manual yang datang langsung ke kantor. Adapun jumlah yang masuk di Kantor UPT Samsat Medan Selatan yang bayar pajak melalui samsat online nasional berjumlah 18.129. Dari bulan Januari sampai Agustus 2023, sedangkan yang pembayaran pajak manual berjumlah 144.151. Menurut peneliti hal ini ada faktor yang sangat mempengaruhi nya yaitu masyarakat sedikit yang tau tentang Samsat Online Nasional serta dari pihak Samsat juga minim nya promosi kepada masyarakat dan yang sudah melakukan pembayaran wajib pajaknya secara online harus tetap datang ke kantor Samsat untuk mengantri dalam mencetak STNK. Selain itu hal rumit yang dirasakan masyarakat melaksanakan mekanisme layanan, hal rumit yang dirasakan masyarakat karena melaksanakan proses mekanisme layanan Samsat Online Nasional.

Saran

Beberapa saran yang saya harap dapat membantu kemajuan di instansi tersebut. Saran-saran tersebut antara lain:

1. Samsat Medan Selatan sebaiknya lebih mendorong masyarakat agar membayar pajaknya melalui imbauan dan iklan yang komprehensif di radio, televisi dan media sosial agar informasinya sampai ke seluruh wajib pajak.
2. Sebaiknya masyarakat lebih sadar dengan kemajuan teknologi yang dimana Samsat Online Nasional dapat mempermudah masyarakat dalam wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Hidayati, P. (2022). Efektivitas Samsat Online Nasional Dalam Rangka Mewujudkan Pelayanan Prima (Studi Kasus Di Kantor Samsat Lhokseumawe). *Kajian Administrasi Negara: Riset ...*, 01, 1–7. <https://journal.stianasional.ac.id/administrasi/administrasi>
- Emilia, D. (2019). *Pelaksanaan Prinsip Pelayanan Publik SAMSAT Medan Selatan dalam Meningkatkan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua* (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).
- Mahdalena, & Dompok, T. (2022). Efektifitas Pelayanan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Samsat Keliling Di Kota Batam. *Scientia Journal*, 4, 447–452.
- Gaol, D. L., Purwoko, A., & Revida, E. (2023). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan

Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Medan Selatan. *Journal on Education*, 5(4), 11083-11097.

Wardhani, G. K., & Novyanti, R. (2022). Efektivitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui Aplikasi E-Samsat pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Samsat Banjarmasin 1. *BIMA: Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 2(2), 91–98.

WINA ARDIAN RUSADY. (2018). *Implementasi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Bermotor Melalui Samsat Payment Point Dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kota Malang*. 1–225.