

INOVASI PELAYANAN APLIKASI SAPAWARGA DALAM MENDUKUNG KEBIJAKAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (PKB) PADA SAMSAT SOREANG KABUPATEN BANDUNG

Iwan Satibi¹, Ahtu Duriat², Debby Cintya Maharani Abdullah³

^{1,2,3}Universitas Pasundan, Bandung, Indonesia

Email: iwan.satibi@unpas.ac.id

Abstrak

Inovasi Pelayanan Aplikasi Sapawarga Dalam Mendukung Kebijakan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor pada Samsat Soreang Kabupaten Bandung ditemukannya masalah, antara lain: *Pertama*, tingkat kepuasan terhadap Aplikasi Sapawarga yang diberikan oleh Masyarakat rendah. *Kedua*, inovasi belum sesuai dengan kebutuhan public sehingga adaptasi dan penerimaan Masyarakat pengguna aplikasi rendah. *Ketiga*, Tingkat pemahaman Masyarakat terhadap Aplikasi Sapawarga masih rendah. *Keempat*, inovasi belum menghasilkan kualitas yang lebih efektif dan efisien. *Kelima*, keterbatasan sumber daya aparatur pada Samsat Soreang menyebabkan sosialisasi terhambat. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan Aplikasi Sapawarga menghadirkan keunggulan dan keuntungan bagi Masyarakat yang memberikan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang lebih efektif dan efisien waktu. Namun pada pelaksanaannya, inovasi pelayanan Aplikasi Sapawarga belum menghasilkan kualitas yang lebih efektif dan efisien. Rendahnya kualitas yang dimiliki menjadikannya kepuasan yang diberikan Masyarakat rendah juga. Kebaruan yang dilakukan belum sesuai dengan kebutuhan publik yang menyebabkan adaptasi dan tingkat pemahaman Masyarakat rendah, selain itu aplikasi kerap mengalami gangguan. Oleh karena itu, Samsat Soreang berupaya melalui sosialisasi mengenai Aplikasi Sapawarga yang dilakukan secara langsung dan melalui media sosial. Namun, Samsat Soreang mengalami keterbatasan sumber daya aparatur yang menyebabkan sosialisasi secara langsung belum dilaksanakan dengan optimal.

Kata Kunci: Inovasi pelayanan, Aplikasi Sapawarga, Pajak Kendaraan Bermotor.

Abstract

Service Innovation Sapawarga Application at Samsat Soreang Bandung Regency (Case Study: Motor Vehicle Tax Payment) found obstacles, among others: First, the level of satisfaction with the Sapawarga Application provided by the community is low. Second, innovation is not in accordance with public needs so that the adaptation and acceptance of the application user community is low. Third, the level of public understanding of the Sapawarga application is still low. Fourth, innovation has not produced more effective and efficient quality. Fifth, limited apparatus resources at Samsat Soreang cause socialisation to be hampered. The method used in this research is descriptive method with a qualitative approach. The data collection techniques used in this research are observation, interviews and documentation. The results showed that the Sapawarga Application service innovation presents advantages and benefits for the Community which provides more effective and time-efficient Motor Vehicle Tax payment services. However, in its implementation, the Sapawarga Application service

innovation has not produced more effective and efficient quality. The low quality that is owned makes the satisfaction given by the community low as well. The novelty that is carried out is not in accordance with public needs which causes adaptation and a low level of public understanding, besides that the application often experiences interruptions. Therefore, Samsat Soreang tries through socialisation of the Sapawarga Application which is carried out directly and through social media. However, Samsat Soreang experiences limited apparatus resources which causes direct socialisation to not be carried out optimally.

Keywords: *Service innovation, Sapawarga Application, Motor Vehicle Taxes*

A. PENDAHULUAN

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Soreang Kabupaten Bandung menyediakan sebuah pelayanan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor (Ranmor), serta pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam Kantor Bersama Samsat. Pelayanan yang diberikan pada Samsat Soreang Kabupaten Bandung dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor dapat dilakukan secara konvensional dan secara online. Tujuan dari kantor bersama Samsat adalah memberikan pelayanan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor (Ranmor), serta pembayaran pajak atas kendaraan bermotor secara terintegrasi dan terkoordinasi dengan cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan secara informatif.

Jenis pajak yang diterapkan di Negara Republik Indonesia dibagi menjadi dua jenis yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Berdasarkan Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, definisi Pajak Daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Adapun Pajak Kendaraan Bermotor termasuk kedalam jenis Pajak Provinsi yang merupakan bagian dari Pajak Daerah. Sebagaimana didefinisikan dalam Pasal 1 angka 12 dan 13 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Dalam pelaksanaan pemungutannya dilakukan di kantor bersama Samsat.

Pajak Kendaraan Bermotor merupakan merupakan salah satu sumber yang berkontribusi cukup besar bagi pendapatan asli daerah untuk mendukung pembangunan dan untuk membiayai pengeluaran daerah. Menurut Susilawati (2021:47) memaparkan bahwa: Kontribusi pajak kendaraan bermotor juga berpengaruh baik terhadap pendapatan asli daerah, kontribusi terbesar pajak kendaraan bermotor terhadap pendapatan asli daerah yaitu pada tahun 2018 sebesar 38,12%. Sedangkan kontribusi pajak kendaraan bermotor terkecil terjadi pada tahun 2014 yaitu sebesar 32,89%. Dengan demikian rata-rata kontribusi pajak kendaraan bermotor sebesar 35,48%. Pajak Kendaraan Bermotor berpengaruh positif terhadap pendapatan asli daerah, semakin tinggi penerimaan pajak kendaraan bermotor maka akan meningkatkan pendapatan asli daerah. (Pengaruh Penerimaan Pajak dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor terhadap Pendapatan Asli Daerah setelah Penerapan E-Samsat, 2022). Salah satu pajak Pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor. Sedangkan kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda serta gandengannya yang digunakan disemua jenis jalan darat yang digerakan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi mengubah sumber daya energi menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar.

Jumlah kepemilikan kendaraan bermotor di Soreang Kabupaten Bandung tergolong tinggi, dengan tingginya jumlah kepemilikan kendaraan bermotor di Soreang maka akan

mempengaruhi jumlah penerimaan dari Pajak Kendaraan Bermotor. Peningkatan jumlah kendaraan bermotor ini merupakan suatu potensi dalam mendukung kontribusi pajak kendaraan bermotor. Dengan potensi ini, diharapkan realisasi pajak kendaraan bermotor dapat memenuhi target yang telah ditetapkan di wilayah Soreang Kabupaten Bandung. Jumlah kepemilikan kendaraan bermotor di Soreang Kabupaten Bandung dalam 5 (lima) tahun terakhir dapat ditunjukkan dalam tabel berikut:

Tabel 1 Jumlah Kendaraan Bermotor Berdasarkan Cabang Pelayanan di Jawa Barat

No	Provinsi	Kabupaten	Cabang Pelayanan	Jumlah Kendaraan	satuan	Tahun
1	Jawa Barat	Kabupaten Bandung	Kabupaten Bandung II (Soreang)	387099	Unit	2017
2	Jawa Barat	Kabupaten Bandung	Kabupaten Bandung II (Soreang)	35871	Unit	2018
3	Jawa Barat	Kabupaten Bandung	Kabupaten Bandung II (Soreang)	605984	Unit	2019
4	Jawa Barat	Kabupaten Bandung	Kabupaten Bandung II (Soreang)	577994	Unit	2020
5	Jawa Barat	Kabupaten Bandung	Kabupaten Bandung II (Soreang)	582767	Unit	2021
6	Jawa Barat	Kabupaten Bandung	Kabupaten Bandung II (Soreang)	593045	Unit	2022

Sumber: <https://opendata.jabarprov.go.id/id/dataset/jumlah-kendaraan-bermotor-berdasarkan-cabang-pelayanan-di-jawa-barat>

Berdasarkan tabel 1 diatas dapat dilihat setiap tahunnya jumlah kepemilikan kendaraan bermotor terus meningkat. Hal ini tentu dapat menjadi dampak yang positif maupun negatif. Peningkatan jumlah kepemilikan kendaraan bermotor ini belum sejalan dengan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak, khususnya pajak kendaraan bermotor. Menurut Kepala P3WD 2 (Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah) Soreang Dani Foryanto mrngatakan, jumlah kendaraan di Kabupaten Bandung sangat banyak, bahkan lebih dari satu juta unit. Jumlah tersebut sebagian besar merupakan roda dua atau sepeda motor, sedangkan roda empat atau mobil jumlahnya berkisar 100.000 unit. Namun demikian, berdasarkan data tahunan terdapat ratusan ribu kendaraan di Kabupaten Bandung yang menunggak pajak. Hal ini menjadi tugas tambahan bagi P3WD (Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah) di Kabupaten Bandung. (ayobandung.com)

Kesadaran masyarakat menjadi hal dasar dalam upaya peningkatan PAD (Pengeluaran Asli Daerah) melalui Pajak Kendaraan Bermotor. Oleh sebab itu kesadaran masyarakat yang dimiliki oleh wajib pajak wilayah Soreang perlu terus ditingkatkan. Kesadaran masyarakat ini dapat tumbuh dari edukasi-edukasi yang diberikan atau sosialisasi dan kepercayaan yang diberikan oleh Samsat Soreang mengenai pentingnya membayar wajib pajak. Selain itu mempermudah prosedur pembayaran pajak merupakan salah satu upaya dalam meningkatkan ketaatan pajak kendaraan bermotor agar pelayanan yang diberikan lebih efektif dan efisien. Berikut merupakan data mengenai rasio Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di wilayah Kabupaten Bandung II Soreang sejak 3 tahun terakhir mulai dari tahun 2020-2022.

Tabel 2 Rasio Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bemotor di Wilayah Kabupaten Bandung II Soreang Tahun 2020-2023

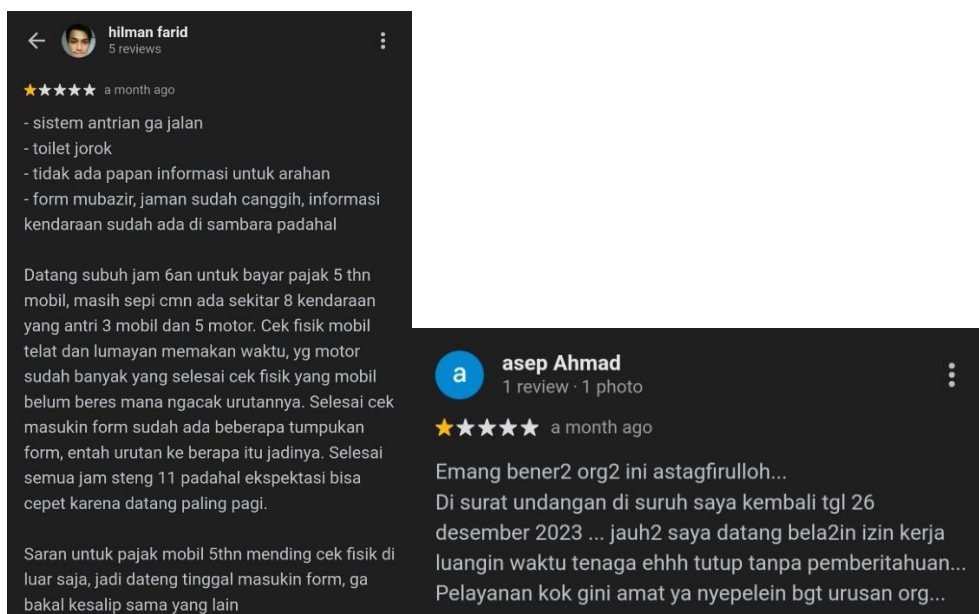
Rasio Kepatuhan di Wilayah Kab. Bandung II Soreang			
Tahun	KBM (unit)	Bayar (unit)	Rasio Kepatuhan
2020	577.994	400.556	69.30%
2021	582.767	401.017	68.81%
2022	593.045	411.763	69.43%

Sumber: Samsat Soreang Kabupaten Bandung (2024)

Banyaknya kendaraan yang menunggak pajak ini menjadi tantangan tersendiri bagi Samsat Soreang Kabupaten Bandung dalam mencari solusi dan peluang bagaimana pemungutan pajak yang akan dilakukan. Hal ini juga sekaligus memberikan peluang kepada pemerintah untuk meningkatkan penerimaan pajak apabila masyarakatnya sadar akan pentingnya membayar pajak. Di era digitalisasi ini juga peranan teknologi yang berkembang pesat dibutuhkan sebuah inovasi terkait mekanisme pembayaran pajak.

Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Soreang Kabupaten Bandung juga merupakan salah satu faktor bagi Masyarakat untuk terus taat membayar wajib pajak, khususnya pajak kendaraan bermotor. Jika pelayanan yang diberikan sudah maksimal atau prima, maka Masyarakat akan lebih taat dan sadar untuk membayar pajak. Dalam melaksanakan tugasnya sebagai Mal Pelayanan Publik Samsat Soreang harus memberikan pelayanan yang efektif, efisien dan mudah untuk dilakukan oleh Masyarakat. Pada pelaksanaannya pelayanan yang diberikan oleh Kantor Samsat Soreang masyarakat menilai belum efektif.

Berdasarkan ulasan yang diberikan masyarakat kepada Samsat Soreang menyampaikan keluhannya terkait mekanisme pembayaran pajak yang dimana dalam proses pembayaran terkesan lama dan tidak efektif, selain itu para pembayar pajak juga harus menyempatkan waktu disela-sela kesibukannya untuk membayar pajak. Pelayanan publik di Samsat Soreang Kabupaten Bandung seringkali mengalami hambatan seperti terlambatnya melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) disebabkan masyarakat terhalang oleh terbatasnya waktu untuk melakukan kewajiban membayar pajak, selain itu antrian yang panjang dan Kantor Samsat jauh bagi sebagian masyarakat wilayah di Soreang Kabupaten Bandung. Koordinasi antara Masyarakat dengan staff Samsat dinilai belum maksimal, hal ini dapat dilihat dari kurangnya komunikasi dan informasi yang diberikan tidak sesuai dengan instruksi kerja yang ada.



Gambar 1 Ulasan Masyarakat terhadap Samsat Soreang Kabupaten Bandung

Sumber: Ulasan Samsat Soreang Pada Google (2024)

Menanggapi fenomena-fenomena tersebut, maka Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat yaitu Tim Pembina Samsat Jawa Barat berupaya melalui suatu inovasi pelayanan untuk mempermudah pembayaran pajak yang sesuai dengan inovasi menurut Peraturan Menteri PANRB No. 30 Tahun 2014. Menurut Peraturan Menteri PANRB No. 30 Tahun 2014, inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi

masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Inovasi yang berhasil adalah inovasi yang dapat memberikan keberhasilan bagi sektor ekonomi maupun sektor sosial serta dapat menciptakan nilai besar untuk pelanggan, komunitas dan untuk lingkungan disekitarnya, karena pada hakikatnya inovasi harus dapat memberikan kemudahan dan memberikan nilai kebermanfaat.

Pada tahun 2019 Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat berinovasi melalui Aplikasi Sapawarga yang salah satunya memiliki fitur administrasi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Layanan Sapawarga ini merupakan upaya Pemerintah Provinsi Jawa Barat untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, mengoptimalkan tingkat pendapatan di sektor pajak kendaraan bermotor, serta membangun komunikasi dua arah yang lebih terbuka dan transparan. Konsep pelayanan publik ini merupakan langkah pemerintah untuk memenuhi kewajibannya memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berbasis teknologi guna memberikan kemudahan dan meningkatkan kesejahteraan bangsa Indonesia. Di era digitalisasi ini, masyarakat menginginkan pelayanan yang dapat dilakukan dengan mudah, efektif serta efisien. Maka dari itu pelayanan publik harus terus berinovasi agar dapat memberikan pelayanan yang prima.

Melalui pelayanan Aplikasi Sapawarga ini diharapkan dapat menjadi solusi untuk menghindarkan pencaloan pajak, mengurangi penunggakan pajak, menghilangkan korupsi penerimaan pajak, serta tentunya memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi Wajib Pajak. dengan kemudahan prosedur membayar pajak, Wajib Pajak diharapkan akan lebih aktif dalam membayar pajak terutama pajak kendaraan bermotor sehingga penerimaan pendapatan pajak akan dapat terrealisasi sesuai target yang ditetapkan.

Menggunakan pelayanan Aplikasi Sapawarga, nomor induk kependudukan harus terdaftar di server Sapawarga serta nama lengkap yang sesuai dengan KTP. Melalui Sapawarga wajib pajak dapat mengecek pajak kendaraan yang harus dibayar dan dapat mengecek pajak kendaraan lain dengan memasukkan nomor plat kendaraan bermotor. Inovasi pelayanan aplikasi Sapawarga ini memberikan kemudahan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor karena wajib pajak dapat melakukan pembayaran dimana saja dan kapan saja tanpa harus mengantri. Namun wajib pajak kendaraan bermotor harus tetap mengunjungi Kantor Samsat untuk konfirmasi dan mencetak STNK.

Inovasi pelayanan Aplikasi Sapawarga ini memberikan keuntungan bagi pemerintah daerah dan Masyarakat wilayah Soreang Kabupaten Bandung. Aplikasi Sapawarga ini turut berkontribusi dalam penerimaan pendapatan asli daerah (PAD) dan memberikan kemudahan dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Tentunya dengan keuntungan yang dihasilkan, pemerintah daerah Provinsi Jawa Barat tidak akan berhenti dalam terus berinovasi dan menggencarkan sosialisasi perihal inovasi pelayanan Aplikasi Sapawarga ini.

Samsat Soreang Kabupaten Bandung sebagai cabang dari Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat yang bertanggung jawab memberikan pelayanan pajak serta mengelola perpajakan di wilayah Soreang Kabupaten Bandung. Terdapat penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Reine, Heriyanto (2024) menyimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Soreang terbilang cukup baik akan tetapi masih terdapat pula beberapa wajib pajak yang belum patuh. Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor yang mempengaruhi seperti faktor pemahaman sistem pemungutan pajak, faktor kualitas pelayanan, faktor tingkat Pendidikan, dan faktor penghasilan. Selain itu terdapat dua faktor tambahan yang dapat mempengaruhi diantaranya faktor psikologis wajib pajak dan juga kebiasaan (habit) dari wajib pajak. Oleh karena itu, sudah menjadi tugasnya bagi Samsat Soreang Kabupaten Bandung untuk terus meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor melalui inovasi pelayanan Aplikasi Sapawarga.

Namun pada pelaksanaan pelayanan membayar pajak kendaraan bermotor melalui Aplikasi Sapawarga masih terdapat hambatan yang menyebabkan Aplikasi Sapawarga belum

bisa meningkatkan pelayanan dan belum menghasilkan kualitas yang efektif dan efisien. Berikut permasalahan yang ditemukan berdasarkan hasil studi lapangan dan studi dokumentasi:

1. Tingkat kepuasan terhadap Aplikasi Sapawarga yang diberikan oleh Masyarakat rendah, hal ini tercermin dari rendahnya penilaian Aplikasi Sapawarga pada *Playstore*,
2. Inovasi Pelayanan Aplikasi Sapawarga Pada Samsat Soreang (Studi Kasus: Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor) belum sesuai dengan kebutuhan public sehingga adaptasi dan penerimaan Masyarakat pengguna aplikasi rendah. Hal ini disebabkan fleksibilitas pengembangan pada inovasi tidak sesuai dengan hakikatnya yaitu menghasilkan perbaikan kualitas yang efektif dan efisien,
3. Tingkat pemahaman Masyarakat terhadap Aplikasi Sapawarga masih rendah, hal ini disebabkan oleh kebaruan yang dilakukan menyebabkan kerumitan bagi pengguna sehingga mereka menilai Aplikasi Sapawarga belum memberikan kemudahan dalam melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.
4. Inovasi pelayanan Aplikasi Sapawarga belum menghasilkan kualitas yang lebih efektif dan efisien, dapat dilihat dari tingkat kepuasan yang diberikan Masyarakat pengguna.
5. Keterbatasan sumber daya aparatur pada Samsat Soreang menyebabkan sosialisasi terhambat, terutama sosialisasi secara langsung.

Oleh karena itu, Samsat Soreang Kabupaten Bandung perlu terus melakukan inovasi pelayanan Aplikasi Sapawarga agar tercapainya inovasi yang menghasilkan kualitas lebih efektif dan efisien. Agar terciptanya kemudahan dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui inovasi pelayanan Aplikasi Sapawarga, perlu mengetahui apa yang menjadi pendorong dan penghambat serta bagaimana mengatasinya.

B. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penggabungan metode dan pendekatan ini dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam dan akurat serta menghasilkan upaya-upaya dalam memudahkan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui inovasi pelayanan aplikasi Sapawarga di Samsat Soreang Kabupaten Bandung. Agar terjawabnya rumusan masalah pada penelitian ini, maka dibutuhkan data yang relevan. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan studi lapangan, yaitu observasi, wawancara, serta dokumentasi dan menggunakan studi kepustakaan yang berupa buku dan referensi sebagai bahan bacaan yang berkaitan. Teknik analisis data akan digunakan untuk menguraikan data yang dikumpulkan melalui berbagai langkah: pengumpulan data atau informasi, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk menguji keabsahan data pada penelitian ini menggunakan metode triangulasi. Metode triangulasi dan bahan referensi digunakan untuk menguji kredibilitas data penelitian ini. Selanjutnya, data yang diperoleh dari hasil observasi dievaluasi melalui wawancara dengan informan yang didukung oleh dokumentasi sebagai bukti.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Aplikasi Sapawarga merupakan induk dari pelayanan samsat elektronik (E-Samsat) yang melayani pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB). Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat yaitu Tim Pembina Samsat Jawa Barat bekerja sama dengan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat berinovasi dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Aplikasi Sapawarga. Inovasi Aplikasi Sapawarga bertujuan memberi kemudahan bagi wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya membayar pajak kendaraan bermotor. Melalui inovasi pelayanan Aplikasi Sapawarga ini dapat menjadi sarana baru berbasis digital di era digitalisasi ini, dengan harapan dapat meningkatkan ketaatan wajib pajak dalam melakukan kewajibannya yaitu membayar pajak kendaraan bermotor dengan kemudahan yang diberikan oleh Aplikasi Sapawarga. Dengan Aplikasi Sapawarga proses pembayaran pajak kendaraan bermotor dapat

berjalan lebih efektif dan efisien yang dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Pada 22 Maret 2024 Aplikasi Sapawarga ditetapkan sebagai aplikasi induk pelayanan digital Pajak Kendaraan Bermotor. Inovasi pelayanan Aplikasi Sapawarga merupakan inovasi dari Aplikasi Sambara yang sebelumnya merupakan inovasi pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.

Tabel 3 Jumlah KBM dan Realisasi PKB melalui channel e-Samsat Wilayah Kabupaten Bandung II Soreang

No	Tahun	Jumlah KBM Wilayah Soreang	Realisasi PKB Wilayah Soreang	Jumlah KBM (e-Samsat)	Realisasi PKB (e-Samsat)
1.	2020	400.556	224.603.672.375	15.056	10.267.786.600
2.	2021	401.017	241.943.921.250	25.037	14.266.419.200
3.	2022	411.763	265.328.385.650	73.701	31.295.977.500

Sumber: Samsat Soreang, 2024

Dapat dilihat pada tabel 3 di atas bahwa jumlah Kendaraan Bermotor yang membayar pajak kendaraan bermotor melalui *channel* e-Samsat setiap tahunnya mengalami peningkatan. Namun, berdasarkan data tabel di atas jumlah tersebut masih terbilang rendah. Seperti yang telah disebutkan bahwa jumlah kepemilikan kendaraan bermotor di Wilayah Soreang pada tahun 2022 mencapai 411.763 unit, sedangkan jumlah unit yang membayar pajak kendaraan bermotor melalui *channel* Samsat Elektronik (sapawarga) hanya mencapai 73.701. Dapat diartikan bahwa masih banyaknya Wajib Pajak yang lebih memilih datang langsung ke Samsat Soreang untuk membayar pajak kendaraan bermotor, dibandingkan membayar melalui aplikasi sapawarga. Hal ini diakibatkan dari kurangnya kepercayaan masyarakat dan sosialisasi yang dilakukan oleh Samsat Soreang kepada Masyarakat Wajib Pajak Wilayah Soreang.

Pada pembahasan ini akan membahas Inovasi Pelayanan Aplikasi Sapawarga Pada Samsat Soreang Kabupaten Bandung, dengan menggunakan karakteristik dan indikator inovasi menurut Rogers (1993:14-16), yaitu *Relative advantage*, *Compatibility*, *Complexity*, *Triability*, dan *Observability*.

Inovasi Pelayanan Aplikasi Sapawarga Dalam Mendukung Kebijakan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Soreang Kabupaten Bandung apabila dianalisis dari karakteristik *Relative Advantage* (Keunggulan Relatif) dijelaskan bahwa inovasi pelayanan Aplikasi Sapawarga secara regulative ditujukan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor dengan lebih efektif dan efisien waktu sehingga terhindar dari keterlambatan membayar pajak, dan dapat membantu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja, melalui inovasi Aplikasi Sapawarga ini juga Wajib Pajak dapat menghindari mengantre dan meluangkan waktu sibuknya untuk datang langsung ke Samsat Soreang untuk melakukan kewajibannya membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Selain itu, melalui inovasi pelayanan Aplikasi Sapawarga target dan realisasi Pajak Kendaraan Bermotor dapat terbantu.



Gambar 2 Tangkapan Layar Rating dan Ulasan yang Diberikan oleh Pengguna Aplikasi Sapawarga di Playstore

Sumber: Rating dan Ulasan Aplikasi Sapawarga pada Playstore (2024)

Namun, kepuasan yang diberikan oleh pengguna Aplikasi Sapawarga masih tergolong rendah. Hal ini dapat dilihat dari nilai atau *rating* yang diberikan pada Aplikasi Sapawarga oleh para pengguna hanya mencapai dengan rata-rata 3.7. Inovasi Aplikasi Sapawarga dinilai belum dapat diakses dengan maksimal dan kurang memfasilitasi kebutuhan para pengguna atau Wajib Pajak. Para pengguna Aplikasi Sapawarga menyampaikan keluhannya terkait pengecekan kendaraan bermotor yang belum memuat data sesuai kebutuhan pengguna, keluhan lainnya yaitu kesulitan mendapatkan kode bayar meskipun data yang dicantumkan sudah sesuai. Kendatipun keluhan terus disampaikan oleh pengguna, dijadikan oleh Samsat Soreang dan Pemerintah Provinsi Jawa Barat sebagai penyempurnaan dan masukan untuk meningkatkan kualitas inovasi pelayanan Aplikasi Sapawarga.

Inovasi Pelayanan Aplikasi Sapawarga Pada Samsat Soreang Kabupaten Bandung apabila dianalisis dengan karakteristik *Compatibility* (Kesesuaian) belum maksimal. Hal ini tercermin dari Masyarakat Wajib Pajak belum dapat beradaptasi dengan Aplikasi Sapawarga dan belum dapat menerima inovasi ini. Masyarakat lebih nyaman dan percaya melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dengan datang langsung ke Samsat Soreang. Kepercayaan yang dimiliki oleh Masyarakat Wajib Pajak terhadap inovasi Pelayanan Aplikasi Sapawarga tergolong rendah, hal ini disebabkan belum cukup memahami mekanisme pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui Aplikasi Sapawarga. Sebaliknya, Pelaksana Tim Pembina Samsat Soreang sudah dapat beradaptasi dengan Inovasi pelayanan Aplikasi Sapawarga, adaptasi ini merupakan kewajiban bagi Tim Pembina Samsat agar mereka dapat melaksanakan tugasnya untuk membimbing Wajib Pajak untuk dapat terus beradaptasi dengan inovasi pelayanan Aplikasi Sapawarga ini. Kebutuhan Wajib Pajak dalam Aplikasi Sapawarga belum sesuai, data yang diperlukan tidak lengkap bahkan terkadang tidak dapat diakses. Kebutuhan yang belum sesuai inilah yang menyebabkan Aplikasi Sapawarga sulit untuk diterima oleh Masyarakat Wajib Pajak. Selain itu, pembaruan dan perubahan dalam Aplikasi Sapawarga belum menghasilkan pembaruan yang lebih efektif dan efisien dibandingkan inovasi yang sebelumnya. Pembaruan dan perubahan belum fleksibel dan tidak didasarkan dengan kebutuhan Masyarakat Wajib Pajak.

Inovasi Pelayanan Aplikasi Sapawarga Dalam Mendukung Kebijakan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor pada Samsat Soreang apabila dianalisis melalui karakteristik *Complexity* (Kerumitan) yang berdasarkan hasil wawancara diatas bahwa kerumitan yang dialami oleh Masyarakat disebabkan oleh kebaruan yang diciptakan oleh Aplikasi Sapawarga. Aplikasi Sapawarga ini merupakan kebaruan dari inovasi pelayanan Aplikasi Sambara yang menyediakan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Pelaksanaan kebaruan ini melibatkan Diskominfo sebagai stakeholder unsur pelaksana di bidang komunikasi dan informatika Provinsi Jawa Barat dan Tim Pembina Samsat sebagai pelaksana Pajak Kendaraan Bermotor. Kebaruan ini menjadikan Aplikasi Sapawarga sebagai induk pelayanan Samsat Digital yang salah satunya pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Aplikasi Sapawarga ini memiliki kebaruan yang diantaranya dapat mengakses pengecekan pajak kendaraan bermotor lain hanya dengan memasukan warna dan nomor plat kendaraan bermotor. Kebaruan yang lain yaitu Aplikasi Sapawarga memiliki fitur proteksi atau blokir kendaraan yang sudah dijual atau lepas kepemilikan.

Kebaruan ini menyebabkan tingkat kerumitan yang tinggi dan tingkat pemahaman yang rendah. Dengan tingkat pemahaman yang rendah Masyarakat menilai bahwa Aplikasi Sapawarga ini belum memberikan kemudahan dalam melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Kendatipun Aplikasi Sapawarga ini secara regulatif untuk memberikan kemudahan dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor yang dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Tingkat pemahaman masyarakat terhadap Aplikasi Sapawarga relatif masih rendah, hal ini mencerminkan tingkat kualitas pengetahuan masyarakat yang masih relative rendah. Namun masalah ini merupakan bagian dari proses inovasi, pada dasarnya inovasi memiliki sifat yang

dinamis sehingga kebaruan, dan perubahan akan terus terjadi. Oleh karena itu, Tim Pembina Samsat Soreang dengan Pemerintah Provinsi Jawa Barat terus melakukan penyebaran sosialisasi mengenai pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor menggunakan Aplikasi Sapawarga sosialisasi dilakukan melalui tatap muka langsung dengan Masyarakat dan sosialisasi yang dilakukan melalui media sosial atau melalui digital.

Inovasi pelayanan Aplikasi Sapawarga telah di uji coba oleh Tim Pembina Samsat Soreang sebagai pihak internal, serta melakukan koordinasi dengan pihak eksternal sebagai pengawas dan proses uji coba, sehingga sebelum Aplikasi Sapawarga digunakan oleh publik, pihak eksternal telah memahami mekanisme penggunaannya, kualitas dan kekurangan dari aplikasi tersebut. Proses uji coba dilakukan bersama Pemerintah Provinsi Jawa Barat, Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Jawa Barat, PSIP (Pengembangan Sistem Informasi Perpajakan), dan Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) masing-masing dari mereka memiliki tugas dan fungsi yang berbeda. Pemerintah Provinsi Jawa Barat, Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Jawa Barat, dan Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) berperan sebagai pengawas dalam proses uji coba inovasi pelayanan Aplikasi Sapawarga ini dan PSIP (Pengembangan Sistem Informasi Perpajakan) berperan sebagai pelaksana proses uji coba. Melalui proses uji coba ini dipastikan inovasi harus menghasilkan kualitas yang lebih baik dan efektif sehingga Masyarakat dapat menggunakannya dengan mudah.

Proses uji coba yang telah dilakukan dan dinyatakan bahwa inovasi telah teruji kelayakannya, faktanya belum menghasilkan kualitas yang lebih efektif dan efisien. Pada hakikatnya suatu inovasi harus memberikan kemudahan dan memiliki kualitas yang efektif dan efisien. Kualitas yang dimiliki Aplikasi Sapawarga dinilai belum efektif. Sistem dalam aplikasi terkadang mengalami gangguan yang menyebabkan tidak dapat diaksesnya Aplikasi Sapawarga. Selain itu, *rating* dan ulasan aplikasi pada *Playstore* yang diberikan oleh pengguna masih rendah serta masih banyaknya Masyarakat yang menilai inovasi pelayanan Aplikasi Sapawarga tidak efektif dan efisien. Dengan ulasan yang diberikan oleh Masyarakat pengguna Aplikasi Sapawarga Samsat Soreang bersama para pemangku kepentingan lainnya menjadikan ulasan tersebut sebagai masukan untuk terus dilakukannya perbaikan dan pengembangan Aplikasi. Setelah melalui proses uji coba ini dan dinyatakan layak digunakan, maka aplikasi dapat segera digunakan.

Dalam rangka mencapai inovasi yang menghasilkan perbaikan kualitas lebih efektif dan efisien, Samsat Soreang melakukan perbaikan berkala untuk mengoptimalkan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui Aplikasi Sapawarga guna memastikan kualitas fitur-fitur dan system informasi pada aplikasi. Perbaikan berkala ini dilakukan setiap *periodic* guna pelayanan Aplikasi Sapawarga terus berkembang dan berinovasi menuju inovasi pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan memberikan nilai kemanfaatan bagi Wajib Pajak.

Kemudahan diamati dalam Inovasi pelayanan Aplikasi Sapawarga ditemukan dengan adanya fitur chat, hotline Bapenda Samsat, nomor darurat, dan aduan warga yang dapat diakses oleh Wajib Pajak pengguna aplikasi. Hal ini merupakan keterbukaan pengamatan yang dilakukan oleh Samsat agar Masyarakat secara tidak langsung dapat berkontribusi dalam pengembangan Aplikasi Sapawarga. Proses pengamatan ini diawasi oleh PSIP (Pengembangan Sistem Informasi Perpajakan) yang memiliki tugas dan fungsi mengawasi terhadap pelaksanaan kewajiban pajak oleh wajib pajak sekaligus meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak.

Agar Aplikasi Sapawarga dapat diterima oleh Wajib Pajak, Samsat Soreang Bersama stakeholder melakukan sosialisasi melalui metode langsung dan digital. Metode langsung dilakukan dengan cara komunikasi Bersama Wajib Pajak melalui Bumdes, komunikasi dua arah saat melakukan membayar pajak secara konvensional, dan melalui *booth* yang disediakan pada forum Musrenbang. Namun metode langsung ini mengalami masalah yang menyebabkan

sosialisasi belum dapat dilakukan maksimal. Sosialisasi ini membutuhkan staf dan sumber daya Aparatur untuk turun ke lapangan dan berkomunikasi 2 arah bersama Wajib Pajak. Sumber daya Aparatur di Samsat Soreang hanya berjumlah 15 orang, sedangkan Wajib Pajak di Wilayah Soreang berjumlah 700.000. Keterbatasan sumber daya manusia ini menjadikannya sebuah masalah yang menghambat dalam proses sosialisasi secara langsung.

Maka dari itu, Samsat Soreang berupaya melalui mengoptimalkan teknologi informasi yang dimiliki untuk sosialisasi mengenai Aplikasi Sapawarga melalui media sosial. Hal ini bertujuan agar sosialisasi dapat mencapai target audiens yang sangat luas. Dengan berbagai platform media social, seperti *Instagram*, *YouTube*, *Facebook*, dan *Website-Website* yang ada pada *Google* contohnya seperti, *Website* bapenda.jabarprov.go.id, informasi dapat dengan mudah mencapai banyak orang dengan waktu yang singkat, sehingga angka pengguna Aplikasi Sapawarga akan meningkat.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Inovasi Pelayanan Aplikasi Sapawarga Dalam Mendukung Kebijakan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Soreang, belum menghasilkan kualitas yang efektif dan efisien. Inovasi didirikan belum sesuai dengan kebutuhan Masyarakat, sehingga tingkat penerimaan Masyarakat terhadap inovasi rendah. Kebaruan yang dilakukan menyebabkan tingkat kerumitan mekanisme penggunaan tinggi dan tingkat pemahaman rendah, akibatnya Masyarakat menilai inovasi ini belum memberikan kemudahan. Keterbatasan sumber daya aparatur yang dialami oleh Samsat Soreang mengakibatkan sosialisasi atau upaya yang dilakukan belum maksimal, teruma sosialisasi secara langsung.

DAFTAR PUSTAKA

- Aliyudin, R. S., Ahmad, E. F., & Maknunah, R. A. (2022). Pengaruh Penerimaan Pajak dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor terhadap Pendapatan Asli Daerah setelah Penerapan E-Samsat. *Jurnal Perpajakan dan Keuangan Publik*, 1(1), 31-43.
- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. Sukabumi: Jejak Publisher.
- Banga, W. (2018). *Kajian Administrasi Publik Kontemporer Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Frinaldi, A. (2023). Analisis inovasi pelayanan publik administrasi kependudukan. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 7(2), 866-873.
- Handyaningrat, S. (1985). *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Gunung Agung.
- Hidayat, W. (2021). Analisis Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Tangerang Live Di Kota Tangerang. *Jurnal Studia Administrasi*, 3(2), 48-57.
- Hutagalung, S., & Hermawan, D. (2018). *Membangun inovasi pemerintah daerah*. Yogyakarta: Deepublish.
- Juanda, M. R. F., Dayat, U., & Adiarsa, S. R. (2022). Efektivitas Program Aplikasi SAMBARA Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kota Bogor. *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 10(2), 93-99.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Mindarti, L. I. (2016). *Manajemen Pelayanan Publik: Menuju tata kelola yang baik*. Malang: Universitas Brawijaya Press.

- Oktaviani, R. D., & Setyاهرlambang, M. P. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kota Bandung. *Caraka Prabu: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(1), 69-90.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2021 tentang Jabatan Fungsional Teknisi Penelitian dan Perekayasaan
- Pratiwi, R. A., & Heriyanto, H. (2024). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Soreang. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 5(1), 139-150.
- Raharjo, M. M. I. (2022). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Satibi, I. (2012). *Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik dan Empirik*. Bandung: Unpass Press.
- Setiawati, M. (2021). Kontribusi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (Studi Kasus Pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat Tahun 2013-2018). *STAR*, 18(1), 41-48.
- Solong, A., & Muliadi. (2020). *Inovasi Pelayanan Publik*. Al Qishty: Jurnal Sosial dan Politik, 10(2).
- Sopian, K., & Mulyono, D. (2023). Pengembangan Aplikasi Sapa Warga Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik Kepada Masyarakat. *Comm-Edu (Community Education Journal)*, 6(2), 257-265.
- Surat Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Sebagai Penyempurnaan Keputusan Men. PAN Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.
- Suwanda, D., Syafri, W., & Supriatna, T. (2021). *Mal Pelayanan Publik*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Thoha, M. (2017). *Dinamika Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Kencana.
- Thoha, M. (2008). *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Kencana.
- Trisantosa, I. N., Kurniasih, D., & Hubeis, M. (2022). *Pelayanan Publik Berbasis Digital*. Yogyakarta: Deepublish.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan
- Wijaya, A. F., & Danar, O. R. (2014). *Manajemen Publik: Teori dan Praktik*. Malang: Universitas Brawijaya Press.