

KETERLIBATAN PUBLIK DALAM OPTIMALISASI APLIKASI E-SAMSAT DI KOTA PADANG

Naufal Eldsando Zheska^{1(a)}, Hasbullah Malau^{2(b)}

^{1,2}Departemen Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang

^{a)}naufalzheska11@gmail.com, ^{b)}hasbullahmalau@fis.unp.ac.id

INFORMASI ARTIKEL

Article History:

Dikirim:

25-01-2024

Diterbitkan Online:

31-03-2024

Kata Kunci:

Keterlibatan Publik,

Optimalisasi, Ruang Publik

Keywords:

Public Involvement,

Optimization, Public Space

Corresponding Author:

naufalzheska11@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh harapan dan keingan terwujudnya pelayanan publik yang optimal di Kota Padang melalui aplikasi e-samsat sebagai sarana penyedia informasi terkait pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini bertujuan untuk menilai sejauh mana optimalnya pelayanan melalui aplikasi e-samsat sekaligus kendala-kendala yang mempengaruhi proses optimalisasi aplikasi tersebut. Jenis penelitian ini merupakan kualitatif dengan menggunakan metode pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber, Teknik, dan waktu. Proses analisis data melibatkan langkah-langkah seperti reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Temuan studi menunjukkan bahwa optimalisasi aplikasi e-samsat yaitu dengan caradisediakan ruang publik, Adapun elemen dalam ruang publik tersebut yaitu, monitoring, partisipasi, dan akuntabilitas. Ruang publik dalam upaya optimalisasi e-samsat sudah berjalan cukup baik, akan tetapi ada kendala yang cukup besar berpengaruh dalam hal tersebut yaitu, kualitas sumber daya manusia, anggaran yang belum memadai dari pihak UPTD Samsat Kota Padang.

ABSTRACT

This research is motivated by the hope and desire to realize optimal public services in Padang City through the e-Samsat application as a means of providing information regarding motor vehicle taxes. This research aims to assess the extent of optimal service through the e-Samsat application as well as the obstacles that influence the application optimization process. This research adopts a qualitative approach employing descriptive methods. Data gathering involves observation, interviews, and documentation. The validity of the data is assessed through source triangulation, technical triangulation, and time triangulation. The data analysis involves methods such as reducing data, presenting findings, and making conclusions. The outcomes indicate that optimizing the e-Samsat application is by providing public space. The elements in this public space are monitoring, participation and accountability. Public space in efforts to optimize e-Samsat has gone quite well, however there are obstacles that have a big influence on this, namely, the quality of human resources, inadequate budget from the Padang City Samsat UPTD.

DOI:

<https://doi.org/10.24036/publicness.v3i1.169>

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan upaya yang dikerahkan pemerintah atau organisasi publik untuk memberikan dukungan kepada masyarakat dengan maksud mencapai tujuan tertentu yaitu dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pada intinya, pelayanan melibatkan rangkaian tindakan yang berjalan secara teratur dan berkelanjutan, mencakup semua aspek kehidupan dalam suatu organisasi yang dimana proses ini saling melibatkan pemenuhan kebutuhan antara penerima dan penyedia layanan (Mursyidah & Usrotin, 2020).

Suatu langkah untuk mencapai pelayanan publik yang optimal adalah dengan melibatkan dan mendorong keterlibatan masyarakat dalam aktifitas penyelenggaraan pemerintahan. Keterlibatan agar menjadikan pelayanan public menjadi prima, diperlukan partisipasi aktif dari masyarakat yang melibatkan kolaborasi antara pemerintah dan kelompok sipil melalui cara-cara untuk merancang, mengevaluasi, serta dalam melaksanakan kebijakan dan pogram pembangunan. Menurut Archon Fung dalam (Nasution et al,2022) Dalam pandangannya, keterlibatan publik melibatkan proses dialog dan diskusi terbuka antara warga dan pemegang kebijakan. Ia berpendapat bahwa partisipasi yang lebih mendalam dapat menghasilkan kebijakan yang lebih baik dan lebih adil. Dalam pemahamannya, keterlibatan inibukan sekadar memberikan kesempatan bagi warga untuk menyampaikan pendapat mereka, tetapi juga mendorong terbentuknya ruang di mana berbagai pandangan dan perspektif dapat saling bertemu dan dijelaskan dengan mendalam.

Sehubungan dengan Inpres No.3 Tahun 2003, Provinsi Sumatera Barat mengeluarkan Peraturan Gubernur No.32 Tahun 2019 mengenai tata cara penyelenggaraan system administrasi manunggal satu atap berbasis elektronik. Salah satu inovasi *e-government* dalam mewujudkan pelayanan yang efisien di Sumatera Barat adalah aplikasi E-Samsat yang diterapkan pada kantor Samsat Kota Padang.

E-Samsat merupakan inovasi pelayanan yang disediakan oleh pemerintah Kota Padang atas Kerjasama dengan Polda Sumatera Barat dan Jasa Raharja cabang Padang, serta Bank Nagari Cabang Padang berupaya memberikan layanan jaringan elektronik yang diselenggarakan Tim Pembina Samsat Kota Padang berdasarkan peraturan perundang- undangan Republik Indonesia untuk memberikan informasi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor lebih efisien dan mudah.

Pendapatan negara dapat diperoleh melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), yang melibatkan segala jenis kendaraan beroda besertagandengannya, Kendaraan bermotor ini digunakan di seluruh jenis jalan data dan didukung oleh peralatan teknik seperti motor ataupun peralatan lain yang mengubah sumber daya enegeri menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor, termasuk alat-alat besat dan besar.

Namun fakta dilapangan terkait optimalisasi e-samsat berdasarkan hasil pengamatan penulis selama 40 hari magang di kantor samsat Kota Padang yaitu belum memberikan pelayanan yang prima, karena pelayanan berbasis elektronik ini masih ditemukan ketidakjelasan aplikasi yang masih belum optimal untuk digunakan sebagai pelayanan berbasis elektronik di kantor Samsat Kota Padang. Adapun faktor permasalahan yang menyebabkan aplikasi e- samsat belum optimal terdiri dari faktor internal dan eksternal yaitu kendala dari faktor internal (samsat) yaitu dimanafitur-fitur yang ada pada aplikasi belum memadai, aplikasi yang masih sering mengalami eror, anggaran yang belum mencukupi guna memperbaharui aplikasi e-samsat, dan sumber daya manusia di kantor samsat kota Padang yang belum tersedia dalam memperbaharui e-samsat. Sedangkan kendala yang berasal dari eksternal (masyarakat) adalah masih kurangnya pemahaman masyarakat mengenai kegunaan dan fungsi dari aplikasi e-samsat, akan tetapi masyarakat cukup aktif terlibat dalam proses upaya pembaharuan aplikasi e-samsat yaitu dengan cara menyampaikan kendala-kendala yang mereka rasakan selama penggunaan aplikasi tersebut baik itu secara langsung disampaikan kepada pegawai samsat ataupun secara tidak langsung pada laman platform yang tersedia.

Keterlibatan publik dalam upaya optimalisasi e- samsat di Kota padang dilihat melalui ruang publik. Pengertian ruang publik menurut Habermas (Putra&Putri, 2021)

merupakan sebagai pusat informasi dan wadah dimana individu dari beragama kelompok masyarakat dapat berkumpul untuk mengadakan diskusi yang bebas dan demokratis mengenai isu-isu publik dan kepentingan masyarakat. Menurut Habermas (Putra & Damayanti, 2021) berpendapat sebuah media massa dianggap telah menghasilkan ruang publik jika memenuhi tiga elemen yaitu monitoring, partisipasi, dan akuntabilitas. Tiga elemen dalam ruang publik terkait optimalisasi e-samsat ini terjadi dua arah yaitu pihak samsat dengan masyarakat, masyarakat berpartisipasi dengan cara menyampaikan kendala-kendala yang dialami selama menggunakan aplikasi tersebut, kemudian pihak samsat memonitoring kinerja aplikasi samsat apakah informasi yang seharusnya disediakan sudah sesuai dengan tujuan atau belum. Dari adanya partisipasi masyarakat, seharusnya tanggung jawab dari pihak samsat dapat terlihat dari tanggapan dan respon pihak samsat terhadap semua saran sekaligus keluhan masyarakat demi mengoptimalkan fungsi e-samsat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif dan dilaksanakan di UPTD Samsat Kota Padang. Pihak-pihak yang menjadi informan dalam mendukung penelitian ini melibatkan Kasubag Tata Usaha, Staff Tata Usaha, Kasi penetapan, Staff Bendahara Pengeluaran, dan Masyarakat Wajib Pajak Kota Padang. Teknik pengumpulan data mencakup observasi, wawancara, dan dokumentasi, dengan menggunakan pedoman wawancara, alat rekam, dan peralatan pengambilan gambar sebagai alat bantu. Uji keabsahan data diterapkan melalui triangulasi sumber, triangulasi waktu, dan triangulasi teknik. Sementara itu, teknik analisis data melibatkan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Keterlibatan publik dalam optimalisasi aplikasi e-samsat di Kota Padang. Keterlibatan publik menggunakan teori Ruang Publik menurut Habermas (Putra & Damayanti, 2021) yaitu, Monitoring, Partisipasi, dan Akuntabilitas.

Monitoring

Monitoring merupakan tindakan pemantauan atau pengawasan yang dilakukan

secara sistematis terhadap suatu kegiatan, proses, atau situasi guna mendapatkan informasi atau data yang relevan. Tujuan utama dari kegiatan monitoring ini adalah untuk mengawasi perkembangan, kinerja, atau perubahan yang terjadi dalam suatu sistem atau kegiatan. Kegiatan ini melibatkan pemantauan secara berkelanjutan untuk menilai apakah tujuan atau standar tertentu telah tercapai atau untuk mendeteksi perubahan yang mungkin memerlukan tindakan. Monitoring yang dilakukan oleh samsat dalam menerima pengaduan dan saran dari masyarakat dalam hal mengenai fitur dan menu aplikasi e-samsat yang masih kurang memadai tetap direspon dan ditampung, akan tetapi sampai saat ini belum bisa ditanggulangi, karena beberapa faktor memengaruhi kondisi tersebut, seperti kualitas sumber daya manusia dalam kantor samsat yang belum dapat menambah dan memperbaiki fitur dan menu dalam e-samsat, faktor lainnya adalah anggaran untuk mengembangkan aplikasi e-samsat menjadi lebih baik (*upgrade*). For Example:

Partisipasi

Partisipasi adalah istilah yang digunakan untuk menyebut keterlibatan atau keterkaitan individu atau kelompok dalam suatu kegiatan, proses, atau pengambilan keputusan. Secara lebih umum, partisipasi melibatkan kontribusi aktif dan pengaruh yang diberikan oleh individu atau kelompok dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam ranah masyarakat, politik, ekonomi, dan sosial. Adapun partisipasi masyarakat dalam optimalisasi aplikasi e-samsat yang dilakukan masyarakat memberikan saran terhadap penambahan fitur pembayaran aplikasi e-samsat, perbaikan fitur informasi pajak kendaraan bermotor, memberikan saran pembaharuan fitur-fitur aplikasi e-samsat dan pengetahuan masyarakat terhadap aplikasi e-samsat masih kurang pada penggunaan aplikasi e-samsat, melalui partisipasi ini menjadi pertimbangan instansi agar menjadikan fitur-fitur menjadi lebih berjalan dengan baik ketika digunakan oleh masyarakat sebagai wajib pajak. Namun untuk menanggapi masukan masyarakat terhadap fitur informasi pajak kendaraan masih terkendala anggaran dari pemerintah provinsi untuk menjadi fitur ini menjadi lebih lengkap seperti e-samsat pada provinsi lainnya.

Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan kewajiban atau tanggung jawab individu atau lembaga untuk memberikan pertanggungjawaban terhadap tindakan atau keputusan yang mereka lakukan. Dalam pertanggungjawaban instansi dalam pengoptimalan aplikasi e-samsat, UPTD Samsat Kota Padang memberikan solusi sosialisasi memberikan informasi kepada wajib pajak dengan tujuan agar mereka lebih memahami atau menyadari mengenai pemahaman terhadap penggunaan aplikasi e-samsat, aplikasi E-samsat terus melakukan penyempurnaan fitur-fitur pada aplikasi, melakukan sosialisasi mendalam kepada masyarakat dan menyediakan platform saran serta pengaduan. Dengan demikian UPTD Samsat terus melakukan penyempurnaan terhadap kualitas aplikasi e-samsat agar berjalan optimal untuk masyarakat wajib pajak di Kota Padang.

PENUTUP

Keterlibatan Publik dalam optimalisasi aplikasi e-samsat di UPTD Samsat Kota Padang secara keseluruhan dapat dikatakan belum efektif. Hal tersebut diketahui berdasarkan temuan dilapangan melalui aspek yaitu Monitoring, Partisipasi dan Akuntabilitas. Adapun monitoring yang terjadi dalam proses ruang publik optimalisasi e-samsat yaitu pihak samsat mengawasi dan mengamati kinerja e-samsat dari segi informasi yang disediakan sudah sesuai tujuan atau belum. Elemen partisipasi dalam ruang publik ini yaitu masyarakat dengan aktif memberikan pendapat dan saran terkait e-samsat sesuai dengan yang mereka rasakan selama penggunaan aplikasi tersebut. Sedangkan elemen terakhir yaitu akuntabilitas yaitu pertanggungjawaban pihak samsat terhadap saran-saran dan keluhan-keluhan masyarakat

DAFTAR PUSTAKA

- Mursyidah, L., & Usrotin, I. C. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*. Sidoarjo: UMSIDA Press.
- Putra & Damayanti (2021). *Ruang Publik Itu Bernama Media Komunitas*. DI Yogyakarta.: Combine

Wijaya, S. A., Nurcahyanto, H., & Marom, A. (2023). Optimalisasi Peran E- Government dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Journal of Public Policy and Management Riview*,12(2).

Dr. H. Zuchri Abdussamad, S. M. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif* (1st ed.).(S. M. Dr. Patta Rapana, Penyunt.) Makassar: Syakir Media Press.

Nasution, F. A., Thamrin, M. H., & Ritonga, A. D. (2020). Menakar Partisipasi Politik Masyarakat Kota Medan Terhadap Pemilihan Walikota Medan Tahun 2020. *Politeia: Jurnal Ilmu Politik*, 12(2), 97-113.

Peraturan Gubernur No.32 Tahun 2019

Inpres No.3 Tahun 2003