

## ANALISIS IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM MENINGKATKAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK KANTOR SAMSAT MAMUJU

Fauzan<sup>\*1</sup>, Hernawan<sup>2</sup>, Mukhtar Hamzah<sup>3</sup>

<sup>\*1</sup>Program Pascasarjana Magister manajemen, ITB Nobel Indonesia Makassar

<sup>2</sup>Program Pascasarjana Magister manajemen, ITB Nobel Indonesia Makassar

<sup>3</sup>Program Pascasarjana Magister manajemen, ITB Nobel Indonesia Makassar

E-mail: <sup>\*1</sup>fauzanmuchsin81@gmail.com, <sup>2</sup>hernawan63@gmail.com, <sup>3</sup>mukhtar@stienobel-indonesia.ac.id

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Hasil kinerja kantor Samsat Mamuju dengan keterkaitannya dari pelayanan Good Governance. (2) Kebijakan yang dibuat dalam pencapaian target pada kantor Samsat Mamuju. (3) Pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Mamuju dengan adanya program e-samsat.

Metode yang digunakan yaitu Metode Penelitian Kualitatif yang bersifat deskriptif dengan pendekatan case study, dengan melakukan observasi yang digunakan untuk memperoleh gambaran secara langsung mengenai objek penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kantor Samsat Mamuju berusaha untuk memberikan informasi yang jelas dan terbuka kepada masyarakat mengenai tata cara dan proses perpajakan kendaraan bermotor, baik itu mengenai tarif maupun persyaratan administrasi yang harus dipenuhi, penerimaan pajak kendaraan bermotor pada samsat mamuju kurang efektif karena dua faktor yakni dalam pertama, pencapaian tujuan belum maksimal dan pada Inovasi Pelayanan Publik Melalui E-Samsat di Kantor Bersama Samsat Mamuju dapat di katakan sudah berjalan walaupun belum memberikan hasil yang memuaskan.

**Kata Kunci:** Prinsip Good Governance, Kinerja Organisasi, Pelayanan Publik

### ABSTRACT

*This study aims to determine (1) The performance results of the Mamuju Samsat office with its relation to Good Governance services. (2) The policies made in achieving targets at the Mamuju Samsat office. (3) The influence on motor vehicle taxpayer compliance at the Mamuju Samsat Office with the e-samsat program.*

*The method used is a descriptive qualitative research method with a case study approach, by observing which is used to obtain a direct description of the object of research. The results show that the Mamuju Samsat Office seeks to provide clear and open information to the public regarding the procedures and processes for motorized vehicle taxation, both regarding rates and administrative requirements that must be met, motor vehicle tax revenues at the Mamuju Samsat are less effective due to two factors namely in the first, the achievement of the objectives has not been maximized and in Public Service Innovation Through E-Samsat at the Mamuju Samsat Joint Office, it can be said that it has been running even though it has not yielded satisfactory results.*

**Keywords:** Principles of Good Governance, Organizational Performance, Public Service

### PENDAHULUAN

Pemerintahan yang baik (*good governance*) sebagai bagian dari agenda reformasi dengan tujuan agar terciptanya pemerintahan yang baik dan bersih (*good clean governance*), meliputi profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi dan partisipasi, efisiensi dan efektivitas, supermasi hukum, bervisi strategis kolusi, dan korupsi. nepotisme (KKN). Krisis yang dihadapi bangsa Indonesia ini tidak terlepas dari kegagalan bangsa ini dalam mengembangkan sistem penyelenggaraan Negara dan pembangunan yang tidak mengindahkan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik yaitu "*good governance*".

Undang-undang nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah yang mengatur, keseluruhan penyelenggaraan pemerintahan di daerah dengan berbagai urusan pemerintahan terkait hubungan antara Pemerintah Pusat dengan Pemerintah Daerah.

Adapun keterkaitan hubungan antara Pemerintah Pusat dengan daerah tersebut mencakup pada hubungan wewenang, keuangan, pelayanan publik, pemanfaatan sumber daya alam, dan sumber daya lainnya yang dengan tujuan dapat meningkatkan perekonomian Nasional. Hubungan hal tersebut di implementasikan melalui prinsip Otonomi Daerah yang diselenggarakan berdasarkan asas dan tugas pembantuan, dimana Pemerintah menyelenggarakan sendiri serta mendelegasikan serangkaian urusan pemerintahan kepada Pemerintah Daerah.

Hakikat otonomi daerah adalah kebebasan masyarakat setempat untuk mengatur dan mengurus sendiri kepentingannya yang bersifat lokal demi terselenggaranya kesejahteraan. Salah satu aspek pendukung dalam keberhasilan pencapaian tujuan pembangunan nasional selain aspek sumber daya manusia, sumber daya alam dan sumber daya lainnya adalah tersedianya dana pembangunan baik yang diperoleh dari sumber-sumber pajak maupun non pajak, sehingga Tujuan dilakukannya pembangunan untuk meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat dan memajukan kesejahteraan umum, yang dimana dilakukannya pembangunan di daerah merupakan bagian dari pembangunan nasional.

Desentralisasi dan otonomi daerah dituntut yang menjadi tuntutan daerah untuk menjadi mandiri dan tidak bergantung pemberian dana dari pemerintah pusat dalam membiayai penganggaran daerahnya. Pajak merupakan sektor unggulan bagi penerimaan Pemerintah Daerah, sehingga otonomi daerah membuat masing-masing daerah berhak mengatur ketentuan perpajakannya sendiri lewat Peraturan Daerah (Perda), namun tetap harus mengacu pada Undang-Undang.

Pemerintah Daerah harus berusaha menjadikan Peraturan Daerah tentang Pajak Daerah sebagai pedoman agar penerimaan daerah dapat dimaksimalkan. Pajak Daerah merupakan komponen penting dalam PAD yang harus dikembangkan karena kontribusi yang diberikan terhadap pendapatan asli daerah cukup besar, salah satu jenis pajak daerah yang merupakan sumber pendapatan daerah terbesar dari sekian jenis pajak yaitu Pajak Kendaraan Bermotor sebagaimana jenis pajak ini merupakan Pajak Daerah yang berperan penting terhadap pertumbuhan penerimaan daerah. Pemungutan pajak tak terlepas dari perlunya peningkatan kualitas pelayanan daerah yang dapat memberikan daya tarik kepada wajib pajak untuk sadar dan taat akan kewajiban sebagai warga Negara dalam melakukan pembayaran pajak.

Undang-Undang Dasar mengatur secara tegas tentang pelayanan publik sebagai wujud hak sosial dasar (*the right to receive*) diatur dalam ketentuan Pasal 18 A ayat (2) dan Pasal 34 ayat (3) UUD 1945. Dalam kaitan tersebut, reformasi birokrasi pemerintah dimunculkan pertama kali dikarenakan adanya keinginan pemerintah untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai amanat peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, pelayanan administratif dan jasa yang diselenggarakan oleh aparat pelayanan publik" (Undang-undang nomor 25 2009).

Seiring perkembangan teknologi komunikasi dan informasi sehingga dijadikan terobosan baru dalam percepatan pelayanan publik bagi pemerintah pusat maupun daerah Provinsi, kabupaten/kota, melalui Pengembangan e-government, yang pada hakikatnya merupakan proses pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi untuk dijadikan alat

dalam membantu jalanya sistem pemerintahan dan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien (Sosiawan 2008b).

Kantor Bersama SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Pintu) adalah salah satu tempat pelayanan publik yang menangani pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Dunia teknologi informasi selalu berkembang secara real time terutama di kalangan perbankan dan perusahaan alternatif untuk mengembangkan sinergi peningkatan layanan untuk memberikan kemudahan akses, kemudahan, kejelasan, kepastian waktu, keakuratan data hingga kewajiban perpajakan.

Peningkatan pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi juga dibarengi payung payung hukum atau tetap memperhatikan regulasi koridor yang ada yaitu Instruksi bersama Menhankam, kementerian dalam negeri dan kementerian keuangan tentang penyelenggaraan Pemerintahan Manunggal Sistem di Bawah Satu Atap Nomor: Ns/03/M/X/1999, Nomor: 29 Tahun 1999, dan Nomor: 06/MK.014/1999 tentang Pelaksanaan Sistem Administrasi Bersatu Dalam Satu Atap Dalam Penerbitan STNK, STCK, TNKB, PKB dan beban BBNKB serta serta SWDKLLJ dan aturan peningkatan pelayanan yang tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor:63/KEP/M.PAN/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam memulai peningkatan pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi yang telah diterapkan baik secara internal dari tahap demi tahap yang pada dasarnya akan bermuara dengan memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk melakukan pembayaran PKB dan SWDKLLJ atau yang lebih dikenal sebagai Jasa Raharja sebagai pengesahan STNK.

Kemudahan pelayanan tersebut terkait dengan dimana pelayanan tidak tergantung dengan tempat tinggal/domisili, yang selanjutnya peningkatan pelayanan mengarah pada pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan melalui bank Payment Point pada Bank (BPD Sulselbar). dimana pajak PKB yang akan di bayar oleh wajib pajak akan mendapatkan kualitas pelayanan yang baik, mudah, nyaman, dan aman dalam bertransaksi sehingga membuat wajib pajak akan patuh terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB). Kepuasan wajib pajak di tunjukan dengan terpenuhinya tuntutan dan kebutuhan konsumen atas pelayanan sesuai harapan, dengan indikator hasil kerja petugas sesuai harapan, fasilitas dan persyaratan sesuai dengan spesifik. Pelayanan yang diberikan oleh petugas SAMSAT, ataupun program-program yang diperuntukan untuk mempermudah wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor, membuat wajib pajak merasa puas yang pada akhirnya meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Maka dengan adanya program e-samsat merupakan salah satu penyelenggaraan Otonomi Daerah yang dengan mengedepankan prinsip good governance di daerah, untuk lebih meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor tanpa adanya paksaan dari pihak lain.

Provinsi Sulawesi Barat merupakan daerah yang pernah menjadi bagian dari Provinsi Sulawesi Selatan yang dimana Provinsi Sulawesi Barat dikukuhkan pada tanggal 5 Oktober 2004 melalui sidang paripurna DPR RI dan diberlakukanya Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2004 tentang pembentukan Provinsi Sulawesi Barat, sehingga momentum inilah yang menjadi motivasi Pemerintah Provinsi Sulawesi Barat untuk dapat bersaing dengan daerah-daerah yang ada di Indonesia. Provinsi Sulawesi Barat dalam hal peningkatan penerimaan menjadikan salah satu Pajak kendaraan bermotor sebagai kontribusi terbesar, seperti yang tertuang dalam (Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi

Barat, Nomor 1 Tahun 2010) yang dimana Pajak kendaraan bermotor merupakan pajak yang di pungut pemerintah berdasarkan kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor. Lebih lanjut terkait pengalokasian kepada APBD dijelaskan pada pasal 10 yaitu hasil penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor paling sedikit 10% (sepuluh persen) termasuk yang dibagi hasilkan kepada Kabupaten/Kota, dialokasikan untuk pembangunan dan/atau pemeliharaan jalan serta peningkatan modal dan sarana transportasi umum. BPKPD Provinsi Sulawesi Barat selaku pelaksana pemungutan pajak kendaraan bermotor yang dimana memiliki 5 UPTB Samsat dan 2 Samsat pembantu yang terbagi pada 7 Kabupaten di Sulawesi Barat, sehingga fokus pada penelitian ini dilakukan pada Kantor UPTB Samsat Mamuju, UPTB Samsat Mamuju terletak pada Kabupaten Mamuju yang dimana merupakan ibu kota Provinsi Sulawesi Barat.

Kantor Samsat Mamuju memiliki dengan memperhatikan penerapan prinsip-prinsip good governance melalui pelayanan publik, seperti yang tertuang pada Visi Kantor Samsat Mamuju Responsif, Efisien, Efektif, Transparan Dan Akuntabel Dalam Upaya Mewujudkan Pelayanan Prima Demi Peningkatan Pendapatan Asli Daerah di Kabupaten Mamuju, sehingga Misi dalam visi kantor Samsat Mamuju untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam segala hal yang berkaitan dengan administrasi kendaraan bermotor, hal tersebut dijadikan komitmen untuk menjadi Kantor Samsat Mamuju yang amanah, transparan, dan efisien dalam proses pelayanan kepada masyarakat, serta memberikan pelayanan yang ramah, jujur, dan profesional kepada setiap individu yang membutuhkan pelayanan.

Dalam mewujudkan Visi pada kantor Samsat Mamuju melalui misi yang diramuh kedalam 5 point yaitu (1) Memberikan Pelayanan Prima Dengan Mejunjung Tinggi Etika Dan Nilai -Nilai Malaqbi (2) Mewujudkan Sistem Dan Prosedur Pelayanan Yang Sederhana, Mudah, Pasti, Aman, Dan Transparan Berbasis Teknologi Informasi, (3) Mewujudkan Aparat Pelaksana Samsat Yang Profesional, Modern Dan Terpercaya, (4) Meningkatkan Koordinasi Pengendalian Dan Tertib Administrasi, (5) Menjalin Kerjasama Dan Koordinasi Yang Baik Melalui Keterpaduan Pelayanan Bersama Antara Bpkpd, Polri, Jasa Raharja Dan Pemerintah Kabupaten.

Dalam menjalankan misi dan visi kami, akan selalu mementingkan kepuasan dan keamanan masyarakat Mamuju serta menjaga integritas dan profesionalisme dalam setiap langkah pada Kantor Samsat Mamuju. Salah satunya langkah yang Kantor Samsat Mamuju yaitu program e-samsat dimana terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dapat dikatakan berpengaruh, dimana data kendaraan yang sebelumnya hanya dapat di akses di kantor Samsat Kabupaten atau kota setempat, namun sekarang dapat diakses pada semua layanan Samsat.

Dengan terus meningkatnya volume kendaraan bermotor di Provinsi Sulawesi Barat mengakibatkan akan terjadinya peningkatan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan memperkecil jumlah tunggakan setiap tahunnya, sehingga di butuhkan pelayanan yang dapat mempermudah dan memberikan kenyamanan kepada masyarakat yang melakukan transaksi pada sistem informasi administrasi manunggal satu atap. Berikut Total Tunggakan PKB di Provinsi Sulawesi Barat berdasarkan 10 (sepuluh) tahun terakhir.

**Tabel 1. Jumlah Unit Kendaraan Bermotor Se-Sulawesi Barat Periode Tahun 2013-2023**

Uraian	Bakal jatuh Tempo	Range Tahun Tunggakan								Grand Total	
		1 Tahun	2 Tahun	3 Tahun	4 Tahun	5 Tahun	6 Tahun	7 - 10 Tahun	Lebih 11 Tahun		Total Tunggakan
<b>MAJENE</b>											
RODA DUA	14.945	4.466	2.576	2.740	2.079	1.985	1.977	6.464	4.788	27.075	42.020
RODA EMPAT	2.424	528	184	162	98	97	73	248	81	1.471	3.895
<b>MAMASA</b>											
RODA DUA	4.602	1.895	1.060	1.197	756	737	671	1.936	2.409	10.661	15.263
RODA EMPAT	735	252	123	112	62	48	53	117	98	865	1.600
<b>MAMUJU</b>											
RODA DUA	20.318	8.604	5.244	6.339	5.003	4.962	4.477	17.981	17.704	70.314	90.632
RODA EMPAT	6.530	1.912	841	664	405	352	279	851	410	5.714	12.244
<b>MATENG</b>											
RODA DUA	14.469	4.323	1.719	1.888	2.032	1.850	1.947	8.522	8.680	30.961	45.430
RODA EMPAT	3.568	733	271	240	194	135	112	306	100	2.091	5.659
<b>PASANGKAYU</b>											
RODA DUA	15.568	5.796	3.067	3.494	2.651	2.606	2.345	9.543	6.388	35.890	51.458
RODA EMPAT	4.420	1.324	464	424	292	218	170	473	236	3.601	8.021
<b>POLMAN</b>											
RODA DUA	30.711	10.980	7.761	8.390	7.290	6.258	6.394	21.804	18.896	87.773	118.484
RODA EMPAT	5.532	1.401	640	642	392	353	339	949	836	5.552	11.084
<b>Grand Total</b>	<b>123.822</b>	<b>42.214</b>	<b>23.950</b>	<b>26.292</b>	<b>21.254</b>	<b>19.601</b>	<b>18.837</b>	<b>69.194</b>	<b>60.626</b>	<b>281.968</b>	<b>405.790</b>

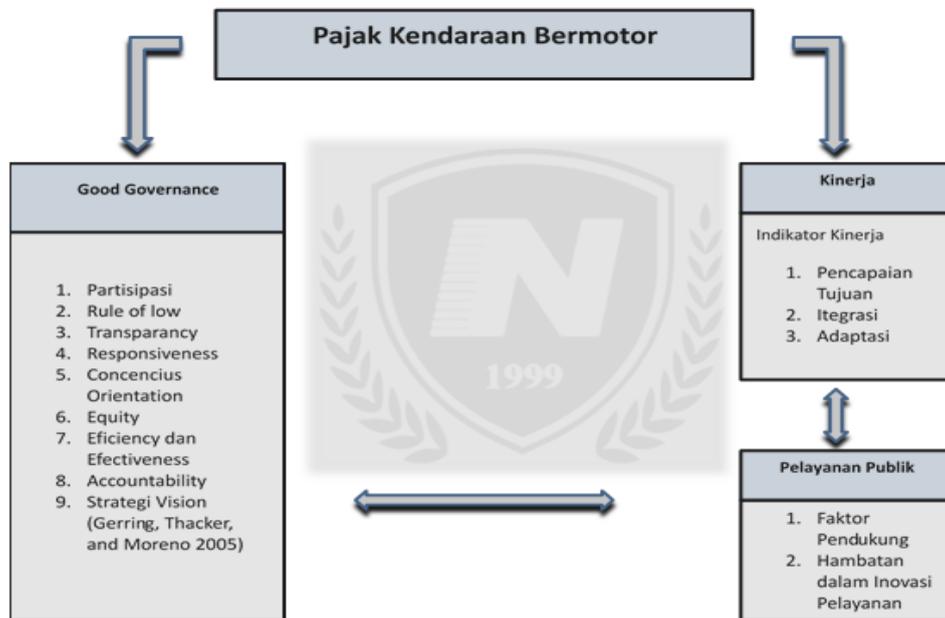
(BPKPD Provinsi Sulawesi Barat 2023)

Berdasarkan tabel di atas dilihat dari 10 (sepuluh) tahun terakhir dimana total tunggakan PKB terbesar di dominasi pada kendaraan roda 2 (dua), yang dimana UPTB Samsat Mamuju memiliki tunggakan terbesar pada urutan ke-dua (2) setelah UPTB Samsat Polewali Mandar, sehingga diasumsikan kinerja kantor Samsat Bersama Kabupaten Mamuju belum efektif. Maka masih perlu dilakukannya update aturan-aturan terkait pengembangan, perangkat keras /hardware pada e-samsat belum ada regenerasi selama 5 tahun, optimalisasi pelaporan yang belum cepat dilaksanakan dikarenakan terkendala jarak yang ditempuh yang masih terkendala, selain itu pada data tunggakan yang selalu menjadi permasalahan dari pemeriksa yang disebabkan ketidaksesuaian yang dikeluarkan dispenda dengan samsat, maka perlunya sinkronisasi data oleh Kantor Samsat dan Dispenda. Pelayanan publik melalui teknologi informasi dalam pelayanan e-samsat yang dimana sebuah Program untuk memberikan kemudahan dan meningkatkan kualitas sistem dengan menggunakan alat elektronik Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Program e-samsat memiliki hubungan dengan kepuasan kualitas pelayanan, yang dimana adanya kemudahan yang diberikan kepada wajib pajak sehingga wajib pajak merasakan kepuasan terhadap pelayanan.

E-Governance merujuk pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, keterbukaan, aksesibilitas, dan partisipasi publik. Dalam konteks pelayanan e-Samsat, e-Governance dapat dimanfaatkan untuk memudahkan proses administrasi dan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online.

Berdasarkan ulasan teori dan hasil penelitian terdahulu yang diuraikan maka kerangka konseptual penelitian dapat diperhatikan pada gambar berikut :

Gambar 1. Kerangka Konseptual



Berdasarkan kerangka konseptual, maka rumusan hipotesis penelitian yang diajukan adalah :

1. Bagaimana Kinerja Organisasi dan Pelayanan Publik Kantor Samsat Mamuju dalam implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance*?
2. Bagaimana Kinerja Kantor Samsat Mamuju dalam pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor?
3. Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepatuhan wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Samsat Mamuju.

## METODE PENELITIAN

Melakukan pengamatan secara langsung di lapangan, untuk melihat secara langsung realitas yang terjadi di lapangan. Dalam penelitian ini menggunakan Metode Penelitian Kualitatif yang bersifat deskriptif dengan pendekatan case study (Sugiyono, 2017).

Unit analisis merujuk pada unit yang digunakan di dalam penelitian atau analisis data. Unit analisis adalah objek, konsep atau peristiwa yang diteliti dalam suatu penelitian atau analisis statistik. Penentuan unit analisis sangat penting dalam penelitian karena dapat memengaruhi kesimpulan yang diambil. Unit analisis juga harus jelas dan terukur agar hasil penelitian atau analisis dapat dianalisis secara akurat dan mampu menjelaskan fenomena yang diobservasi.

Penelitian ini rencananya dilakukan pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Mamuju perkiraan penelitian akan dilakukan mulai bulan April 2023 sampai dengan Mei 2023.

Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan beberapa cara yaitu: pengamatan, wawancara, triangulasi.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Upaya Yang Dilakukan Kantor Samsat Mamuju Dalam Pengimplementasian Prinsip-Prinsip Good Governance

Hasil temuan menunjukkan berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai pihak seperti, Drs.Kamaruddin yang menjabat sebagai Kepala UPTD Samsat Mamuju Provinsi Sulawesi Barat, Siniati.,SE., Kasie Pembayaran dan Penagihan, Kasie Penetapan dan Pendataan, Hj.Hartati Powelloi,SP.,M. dan Fatwandi sebagai wajib pajak, bahwa implementasi prinsip prinsip Good Governance pada Kantor UPTD Samsat Mamuju dalam Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Provinsi Sulawesi Barat di Kabupaten Mamuju sudah berjalan dengan baik, dapat berupa penilaian kinerja pegawai, akses masyarakat dalam memperoleh informasi, penanganan keluhan, kritik dan saran, serta selalu melayani masyarakat tanpa memandang status sosial, fisik, dan tingkat pendidikan, konsisten terhadap penegakan hukum. Dengan demikian sesuai dengan (Gerring et al. 2005)

Prinsip-Prinsip Good Governance diartikan sebagai suatu proses tata kelola pemerintahan yang baik, dengan melibatkan stakeholder, terhadap berbagai kegiatan perekonomian, sosial, politik, dan pemanfaatan sumber daya alam, keuangan, dan manusia bagi kepentingan rakyat yang dilaksanakan menganut asas: Partisipasi, Equitas, Respon, orientasi, akuntabilitas, transparansi, keterbukaan, perlakuan kesetaraan, Visi Strategis, dan supremasi hukum.

Adapun samsat Mamuju memiliki landasan hukum yang jelas yakni Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Barat Nomor 1 tahun 2010 Tentang Pajak. Adapun pajak kendaraan bermotor merupakan pajak yang dipungut pemerintah, berdasarkan kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor.

#### 1. Participation

Partisipasi merupakan bagian tak terpisahkan dari terselenggaranya good governance secara utuh. Partisipasi dari kalangan pegawai dalam hal kegiatan secara internal seperti pelibatan bawahan oleh pimpinan baik. Setiap jajaran pegawai Kantor Samsat Mamuju bertanggung Jawab dan berpartisipasi atas tugas pokok dan fungsinya masing-masing. Hal ini diterangkan berdasarkan wawancara yang di ajukan kepada Kepala UPTD Kantor Samsat Mamuju sehingga di asumsikan bahwasanya kantor samsat Mamuju dari segi partisipasi telah dijalankan sebagai penerapan prinsip good governance. Kantor Samsat Mamuju memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk memberikan masukan dan pengaduan terkait pelayanan Samsat melalui berbagai saluran resmi. Selain itu, mereka juga mengadakan berbagai sosialisasi dan edukasi mengenai tata cara dan manfaat pembayaran pajak kendaraan bermotor kepada masyarakat.

Partisipasi dalam penerapan prinsip good governance merupakan hal yang penting bagi Kantor Samsat Mamuju. Dalam konteks ini, partisipasi dapat bermakna sebagai keterlibatan aktif masyarakat, pelanggan, dan stakeholder terkait lainnya dalam proses pengambilan keputusan, pemantauan, dan penilaian terhadap kinerja Kantor Samsat Mamuju. Berikut adalah beberapa contoh bagaimana partisipasi dapat diterapkan dalam penerapan prinsip good governance di Kantor Samsat Mamuju:

- a. Konsultasi dan Diskusi Terbuka: Kantor Samsat Mamuju telah mengadakan pertemuan rutin atau forum diskusi terbuka dengan masyarakat, pelanggan, dan stakeholder terkait untuk mendapatkan masukan, saran, dan pendapat mereka mengenai pelayanan perpajakan kendaraan bermotor. Hal ini membuka ruang

- bagi partisipasi publik dalam membahas isu-isu penting, serta memperkuat transparansi dan akuntabilitas;
- b. Penggunaan Media Sosial: Kantor Samsat Mamuju telah memanfaatkan media sosial sebagai sarana komunikasi dua arah dengan masyarakat. Mereka dapat membuat saluran resmi yang memungkinkan masyarakat untuk memberikan masukan, melaporkan kendala, atau mengajukan pertanyaan terkait dengan pelayanan perpajakan kendaraan bermotor. Dengan demikian, Kantor Samsat Mamuju dapat merespons dan memberikan solusi secara lebih cepat dan efektif;
  - c. Survei Kepuasan Pelanggan: Kantor Samsat Mamuju secara berkala melakukan survei kepuasan pelanggan untuk menilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan. Survei ini dapat dilakukan melalui formulir online, kuesioner, atau wawancara langsung dengan pelanggan. Hasil survei tersebut dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan;
  - d. Pembentukan Kelompok Kerja Bersama: Kantor Samsat Mamuju membentuk kelompok kerja bersama antara perwakilan dari pihak internal (pegawai) dengan pihak eksternal (masyarakat, pelanggan, dan stakeholder terkait) dalam rangka mengembangkan kebijakan dan prosedur yang lebih baik. Kelompok ini dapat bertugas untuk merumuskan rekomendasi, memberikan masukan, dan memonitor implementasi kebijakan serta pelayanan di Kantor Samsat Mamuju;
  - e. Pelaporan Publik: Kantor Samsat Mamuju telah menyediakan laporan publik yang transparan mengenai kinerja mereka, termasuk kinerja keuangan, pencapaian target, dan komplain yang diterima. Laporan ini dapat diakses oleh masyarakat secara luas sehingga memungkinkan mereka untuk memahami, menilai, dan memberikan masukan terkait kinerja Kantor Samsat Mamuju;
  - f. Partisipasi dalam penerapan prinsip good governance pada Kantor Samsat Mamuju memberikan manfaat yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, transparansi, dan akuntabilitas. Melalui partisipasi aktif masyarakat, pelanggan, dan stakeholder terkait, Kantor Samsat Mamuju akan dapat lebih responsif dan adaptif terhadap kebutuhan dan harapan publik dalam hal administrasi perpajakan kendaraan bermotor.

## 2. Rule of Law

Secara Rule of Law atau yang sering dikenal dengan sebutan supremasi hukum yang dimana internal penegakan aturan/hukum pada Kantor Samsat Mamuju secara internal menunjukkan kecenderungan merespons pemberlakuan aturan atau penegakan hukum kepada pegawai/pelaku pelayanan Kantor Samsat Mamuju yang melanggar hukum atau indisiplin. Hal tersebut ditunjukkan dengan adanya Standar Pelayanan yang dibuat oleh Kantor Samsat Mamuju yang terdiri pada 26 kriteria standar pelayan yang mengatur mulai dari pembayaran Standar pelayanan kendaraan bermotor baru sampai dengan Standar Pelayanan Pengesahan STNK Setiap 5 Tahun. Selain standar pelayanan yang di buat Kantor Samsat Mamuju memastikan bahwa proses pembayaran pajak dilakukan secara transparan dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Mereka juga memberikan informasi dan pengukuran terkait pajak dan sanksi yang mungkin diberikan kepada pelanggaran pengaturan pajak. Hal ini menunjukkan bahwa rule of law dalam rangka mewujudkan good governance di Kantor Samsat Mamuju telah sesuai harapan. Artinya pemahaman pegawai/pelaku pelayanan Kantor Samsat Mamuju terhadap role of law dalam kategori tinggi.

### 3. Transparency

Secara internal pada Kantor Samsat Mamuju telah melengkapi beberapa persyaratan yang harus dipenuhi bagi para pelaku pelayanan seperti dokumen-dokumen yang terdiri dari 14 persyaratan yang dijelaskan sebelumnya sehingga pegawai/pelaku Kantor Samsat Mamuju Kantor Samsat Mamuju, menyediakan informasi secara transparan mengenai pajak kendaraan bermotor dan aturan-aturan terkait pelayanan di situs web resmi mereka. Selain itu, mereka juga menyediakan informasi dan penjelasan lengkap mengenai proses dan persyaratan pembayaran pajak serta penetapan nilai pajak yang jelas dan terbuka untuk umum. terhadap praktek transparansi dan pemahaman tentang konsep transparansi, fleksibilitas, dan pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pegawai/ pelaku pelayanan pada Kantor Samsat Mamuju dalam memahami makna transparansi sudah sesuai harapan.

### 4. Responsiviness

Sikap proaktif atau ketanggapan pegawai/pelaku pelayanan sebagai penyelenggara dibidang pemungutan pajak kendaraan bermotor merupakan factor yang perlu dikembangkan. Artinya sebagai pelayanan masyarakat bukan menganut paradigma “dilayani masyarakat” tetapi menuju pada paradigma “melayani masyarakat”, sehingga keberadaan Kantor Samsat Mamuju sebagai public service sesuai harapan dalam mewujudkan terselenggaranya pelayanan yang baik. Indicator responsiviness dalam mewujudkan good governance meliputi sub indicator: sikap tanggap, alternative pemecahan masalah, dan pilihan atas solusi yang ditawarkan. pelayanan Kantor Samsat Mamuju sangat mendukung terselenggaranya good governance sangat signifikan yaitu secara kumulatif dari ketiga sub indicator responsiviness dilihat dari Penggunaan waktu dengan tepat dalam menyelesaikan suatu pekerjaan sehingga dapat melanjutkan ke pekerjaan yang lain jika diperlukan.

### 5. Consensus Orientation

Melalui consensus orientation pegawai/pelaku pelayanan Kantor Samsat Mamuju dalam menciptakan forum dialog yang dinamis dan aspiratif, pada Kantor bersama Samsat Mamuju menurut hasil wawanca kepda Bapak Drs.Kamaruddin, menjelaskan berbagai gerakan yang dilakukan Kanros Samsat Mamuju mulai dari Sosialisasi, penghapusan denda tunggakan PKB, melakukan kerja sama berbagai pihak ke 3 yaitu rumah makan dan bengkel yang bersedia memberikan service dan ganti oli dengan pengurangan biaya/atau diskon dari harga yang seharusnya.

Capaian angka secara prosentse tersebut menunjukkan bahwa pegawai/pelaku pelayanan Kantor Samsat Mamuju dalam memahami penyelenggaraan good governance dari aspek consensus orientation telah sesuai harapan.

### 6. Equity

Menurut Kepala UPTD Kantor Samsat Mamuju Drs.Khamaruddin menjelaskan bahwa setiap pegawai/pelaku pelayanan pada Kantor Samsat Mamuju telah memahami perannya sebagai pelayanan masyarakat dengan memperlakukan sama anggota masyarakat di dalam pelayanan tanpa perbedaan. Pola pengelolaan pemerintahan seperti ini akan memperoleh legitimasi dan dukungan serta partisipasi yang baik dari masyarakat. Oleh karena itu sikap tanggap dari pegawai/pelaku pelayanan Kantor Samsat Mamuju mutlak diperlukan. Indikator equity dilakukan untuk sub indicator pemberian kesempatan dalam memberikan input. Dengan demikian pemahaman pegawai/pelaku pelayanan kantor Samsat Mamuju pada indikator equity dalam mewujudkan good governance telah sesuai harapan.

#### 7. Effectiveness & Efficiency

Menurut hasil wawancara bersama Kepala UPTD Samsat Mamuju Drs.Khamaruddin menjelaskan bahwa pegawai pelayanan kantor Samsat Mamuju telah melakukan penyesuaian antara harapan dan kenyataan secara rasional dan terukur, baik dalam perumusan program, ketepatan sasaran dan dampak yang ditimbulkan, kondisi riil masyarakat, penggunaan anggaran yang sesuai, penyelesaian kegiatan sesuai schedule, ketersediaan Sumber Daya Manusia sesuai bidang keahlian masing-masing. Kantor Samsat Mamuju menjamin efektifitas dan efisiensi pelayanan mereka terhadap masyarakat dengan mempercepat proses administrasi pembayaran pajak dengan sistem yang akurat dan terintegrasi. Mereka juga melakukan evaluasi berkala terhadap kinerja dan efektivitas sistem dan aturan yang diterapkan guna meningkatkan pelayanan dan kepuasan masyarakat. Artinya pemahaman pegawai/perilaku pelayanan Kantor Samsat Mamuju terhadap effectiveness dan efficiency yang orientasi pada good governance memenuhi syarat.

#### 8. Accountability

Pejabat public dalam melaksanakan tugasnya adalah hasil sinergi antara pejabat tersebut dengan para bawahan secara utuh. Pertanggung jawaban pejabat publik itu dapat dilihat atau diukur pada sub-sub indikator dari accountability, yaitu mulai dari perencanaan, pengorganisasian/ pelaksanaan, pengawasan dan atau kontrol. Sehingga jika diperhatikan berdasarkan 10 (sepuluh) point sistem mekanisme dan prosedur yang telah dibuat oleh Kantor Samsat Mamuju yang dijadikan pedoman penyelenggaraan pelayanan bagi pegawai Kantor Samsat Mamuju yang akan menunjukkan kinerja yang harus dipertanggungjawabkan secara utuh. akuntabilitas terjadi pada kantor samsat Mamuju yang dimana telah mampu menunjukkan dan menjelaskan dengan jelas tugas, tanggung jawab, dan hasil kerja kantornya kepada masyarakat sebagai pemakai jasa seperti yang dijelaskan kepala UPTD Kantor Samsat Mamuju bapak Drs.Khamaruddin dimana menerangkan bahwasanya kantor samsat mamuju dalam rangka akuntabilitas yang di laksanakan pada kantor Samsat Mamuju telah melakukan sebagai berikut:

- a. Kantor samsat Mamuju telah memberikan informasi yang jelas dan transparan terkait tugas dan tanggung jawab, prosedur kerja, dan penggunaan dana;
- b. Kantor samsat Mamuju telah mengadakan pertemuan dan konsultasi publik, sehingga masyarakat dapat berpartisipasi dalam membuat keputusan yang berkaitan dengan kebijakan pelayanan kendaraan bermotor;
- c. Pegawai pada Kantor samsat Mamuju telah mampu merespons dan memberikan solusi atau penjelasan atas keluhan, saran, dan feedback dari masyarakat;
- d. Kantor samsat Mamuju dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat pada kantor tersebut memastikan layanan yang diberikan efektif dan efisien yang nantinya harapan kami dapat memberikan peningkatan kepercayaan masyarakat pada kantor Samsat Mamuju.

#### 9. Strategic Vision

Kantor Samsat Mamuju berdedikasi dalam menerapkan visi yang mereka miliki melalui misi yang telah ditetapkan. Mereka bertujuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat Mamuju dalam hal administrasi perpajakan kendaraan bermotor. Berikut adalah beberapa elemen dalam implementasi visi melalui misi Kantor Samsat Mamuju:

- a. Peningkatan Kualitas Pelayanan: Kantor Samsat Mamuju berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Mereka menyadari

- bahwa pelayanan yang ramah, cepat, dan efisien sangat penting untuk menciptakan kepuasan pelanggan;
- b. Penyediaan Informasi yang Jelas: Kantor Samsat Mamuju memastikan bahwa informasi mengenai peraturan perpajakan kendaraan bermotor disampaikan secara jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat. Mereka senantiasa memberikan edukasi dan sosialisasi mengenai tata cara pembayaran pajak kendaraan yang benar;
  - c. Kemudahan Akses: Kantor Samsat Mamuju berusaha untuk memberikan kemudahan akses kepada masyarakat dalam melakukan administrasi perpajakan kendaraan bermotor. Mereka menghadirkan pelayanan online, seperti pembayaran pajak daring (online) dan pengurusan surat kendaraan melalui aplikasi yang dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat;
  - d. Adopsi Teknologi Terkini: Kantor Samsat Mamuju mengimplementasikan teknologi terkini dalam sistem administrasi perpajakan kendaraan bermotor. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, akurasi, dan kecepatan dalam pengolahan data serta meminimalisir adanya kesalahan manusia;
  - e. Kolaborasi dan Komunikasi yang Baik: Kantor Samsat Mamuju menjalin kerjasama dan komunikasi yang baik dengan instansi terkait, seperti kepolisian, pemerintah daerah, Jasa Raharja dan lembaga terkait lainnya. Tujuan dari kolaborasi ini adalah untuk saling mendukung dan menciptakan sinergi dalam rangka mewujudkan tujuan bersama.

Dengan implementasi visi melalui misi ini, Kantor Samsat Mamuju berharap dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat Mamuju dalam hal administrasi perpajakan kendaraan bermotor. Mereka siap menerima masukan dan saran dari masyarakat guna terus memperbaiki diri dan mewujudkan visi mereka.

### **Efektifitas Penerimaan Pajak Kendaraan Kantor Samsat Mamuju**

Efektifitas penerimaan pajak kendaraan bermotor pada Samsat Mamuju berdasarkan hasil penelitian penulis menunjukkan bahwa dari 3 tahun terakhir menunjukkan belum mampu mencapai target yang ditetapkan. Hal ini menunjukkan adanya kendala yang dihadapi oleh UPTD Samsat Mamuju. Adapun dalam hasil penelitian ini analisis berdasarkan tiga indikator yakni :

#### **1. Pencapaian Tujuan**

Pencapaian tujuan yang dimaksud yakni keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa aktor, yaitu: kurun waktu dan sasaran yang merupakan target kongkrit.

Dalam pencapaian tujuan pada penelitian ini, yang dianalisis berdasarkan pencapaian target samsat Kabupaten Mamuju tiap tahunnya. Menurut data Kantor Bersama Samsat Mamuju tahun 2023 menunjukkan data target dan realisasi tiga tahun terakhir sebagai berikut :

**Tabel 2. Target dan Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor**

No	Tahun	Target	Realisasi
1	2020	56.213.359.753,20	44.689.175.967,00
2	2021	56.382.597.168,00	64.571.592.325,00

No	Tahun	Target	Realisasi
3	2022	69.020.260.891,00	74.825.811.339,00

Data ini menunjukkan bahwa dari tiga tahun terakhir yang di capai Kantor Samsat Mamuju telah memenuhi target. Hal ini menandakan bahwa pencapaian tujuan sudah maksimal. Menanggapi hal tersebut, Kamaruddin, kepala UPTD Samsat Mamuju menjelaskan :

“... hal ini kami telah upayakan semaksimal mungkin dikarenakan menjadi pembelajaran bagi kami 3 tahun sebelumnya pada 2017 sampai dengan 2019 kami belum dapat mencapai target, sehingga muncul inovasi bagi kami untuk melakukan berbagai terobosan dalam mewujudkan hal tersebut. Salah satunya kalau tercapai kita punya target maka ada namanya bagi hasil atau intensif pajak baik dari kas kabupaten kemudian dia mendapat juga intensif setiap tiga bulan (wawancara, 15/6/2023).

Saya sangat senang dapat melaporkan bahwa kita telah berhasil mencapai target pajak kendaraan bermotor untuk 3 tahun ini. "Sebagai kepala BPKPD Provinsi Sulawesi Barat. Tujuan kita adalah untuk mengumpulkan miliar rupiah dari pajak kendaraan bermotor, dan saya dengan bangga mengumumkan bahwa dari 3 (tiga) tahun kita berhasil mengumpulkan miliar rupiah, melebihi target awal kami." "Yang membuat kami sangat senang adalah kenaikan pajak kendaraan bermotor tidak memberikan dampak negatif pada jumlah kendaraan yang terdaftar, sehingga kita dapat menarik kesimpulan bahwa masyarakat telah memahami pentingnya membayar pajak agar dapat menikmati jalan yang baik dan infrastruktur yang memadai". Hal ini seperti yang dijelaskan oleh Drs. Amujib MM, Kepala Badan BPKPD Provinsi Sulawesi barat dalam pengumpulan pajak kendaraan bermotor. Kami akan melakukan beberapa langkah strategis seperti:

1. Melakukan sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat tentang pentingnya membayar pajak kendaraan bermotor.
2. Memberikan kemudahan dalam pembayaran pajak, seperti dengan memperluas jangkauan tempat pembayaran dan menambah jumlah loket pembayaran.
3. Mengoptimalkan penggunaan teknologi, seperti dengan mengembangkan aplikasi mobile untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor dan memperbarui sistem informasi pajak secara online.
4. Melakukan tindakan tegas terhadap wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
5. Melalui upaya-upaya ini, kami yakin bahwa target dan realisasi pajak kendaraan bermotor dapat terus meningkat dan berdampak positif bagi pembangunan daerah.

## 2. Integrasi

Integrasi yang dimaksud dalam penelitian ini yakni pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi. Dalam pemungutan pajak kendaraan di UPTD Mamuju, berbagai upaya telah dilakukan dalam hal sosialisasi. Hal ini seperti yang dijelaskan oleh Drs. Kamaruddin, kepala UPTD Samsat Mamuju :

“ Kami massif melakukan sosialisasi sadar pajak di facebook, pasang spanduk di kantor desa, kantor camat, dan ditempat keramaian seperti pasar. Intinya kita optimalkan sosialisasi di media sosial dan spanduk – spanduk” (wawancara, 15/6/2023)

Terkait dengan komunikasi dengan lembaga lainnya, seperti yang dijelaskan oleh Drs. Amujib M, Kepala Badan BPKPD Provinsi Sulawesi barat :

“Adapun bentuk komunikasi UPTD Samsat dengan instansi kepolisian biasanya berkaitan

dengan objek pajak. Contohnya apabila ada masalah yang terjadi antara objek pajak maka perlu dikomunikasikan antara pihak BPKPD dengan kepolisian dan jasaraharja.” (wawancara. 22/6/2023)

Hal ini menandakan bahwa samsat Mamuju menajalin komunikasi yang baik dengan kepolisian dan jasa raharja terkait permasalahan pemungutan pajak kendaraan bermotor di Mamuju.

### 3. Adaptasi

Adaptasi yang dimaksud dalam penelitian ini yakni kemampuan samsat Mamuju untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja. Adapun dalam hal pemungutan pajak kendaraan bermotor di Mamuju ini menjadi tanggung jawab dari UPTD Samsat Mamuju. Adapun instansi ini diisi oleh sumber daya manusia yang berkualitas. Hal ini seperti yang dijelaskan oleh Drs. Amujib MM, Kepala Badan BPKPD Provinsi Sulawesi barat :

“...Penerimaan pegawai di Samsat Mamuju perekrutan dilakukan di induk atau di kepala BPKPD yang kemudian didistribusikan ke samsat Mamuju. Sehingga kita disini sebagai penanggung jawab Menempatkan sesuai dengan keahlian masing-masing. Baik dari segi pelayanannya kemampuan pengelolaan komputernya kita tempatkan disitu. Jadi sesuai skill yang dimiliki nanti rekrutmen pegawainya dikantor pusat terus di dropp UPTD Samsat setelah UPTD samsat, baru UPTD samsat lalu membuat surat tugas untuk ditempatkan di sub-sub bidang “( wawancara, 5/6/2023)

Hal ini menandakan bahwa pegawai samsat Mmauju harus mampu beradaptasi dengan peralihan dari sistem offline ke sistem online.

## Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

### 1. Faktor Pendukung

Program Samsat Online Nasional dibuat atas Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Satuan Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor, yang mengatur tentang kualitas pelayanan Kantor Bersama Samsat guna meingimplementasikan peraturan tersebut dibentuklah suatu Samsat online yang menjadi asal mula pembentukan e-Samsat dalam mendukung terciptanya birokrasi yang aman, cepat dan terpercaya. Pelayanan atau Program E-Samsat merupakan inovasi pelayanan publik yang diberikan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan secara online bagi masyarakat pajak kendaraan bermotor tahunan secara online bagi masyarakat Provinsi Sulawesi Barat, maka PT. BPD Sulselbar memperluas channel pembayaran melalui Teller, ATM, dan SMS Banking.

Dalam penerapan e-Samsat memiliki keunggulan lebih dibanding dengan inovasi sebelumnya yaitu sistem manual / payment point, e-Samsat Lebih terjamin keamanannya, masyarakat tidak perlu membawa uang tunai, transaksi non tunai dilakukan di ATM dan SMS Banking, rawannya berbagai tindak kriminal seperti praktik calo atau pungli, perampokan, pencopetan dan begal, E-Samsat menjadi alternatif yang tepat bagi masyarakat. Tidak ada perbedaan secara signifikan yang ditawarkan samsat payment point dengan samsat pembantu pada umumnya perbedaannya hanya mempermudah wajib pajak yang merupakan nasabah Bank Sulselbar agar tidak membawa uang tunai. Namun waktu pelayanan yang sangat terbatas dan lokasi yang hanya berada di satu titik di Kabupaten Mamuju menjadikan e-Samsat lebih unggul dalam efisiensi waktu.

Berbeda dengan e-Samsat yang dapat dilakukan di ATM Bank Sulselbar dimana saja dalam Provinsi Sulawesi Barat dan waktu transaksi juga tidak terbatas selama tidak

melewati batas tempo waktu pembayaran. Masyarakat tidak disulitkan lagi oleh batas waktu pembayaran dan masyarakat juga tidak perlu melakukan rangkaian prosedur kelengkapan berkas, KTP dan resi / bukti pembayaran melalui Teller, ATM dan SMS cukup menjadi bukti yang sah. Observability yang mempunyai arti kemudahan diamati atau dapat diamati adalah indikator kelima dalam teori atribut inovasi. E-Samsat telah memberikan hasil yang baik dibuktikan dengan laporan realisasi penerima PKB.

E-Samsat merupakan inovasi yang dapat diamati dari segi prosesnya walaupun tidak semua lapisan masyarakat memahami secara benar, e-Samsat memang diperuntukkan bagi masyarakat yang terbiasa mengoperasikan ATM. e-Samsat belum memberikan hasil yang memuaskan, tetapi e-Samsat telah memberikan dampak positif bagi Kantor Bersama Samsat Kabupaten Mamuju, karena telah berhasil dalam meminimalisir calo, terutama membantu masyarakat yang memiliki kendaraan diluar kota untuk membayar tepat waktu tercapai. Keterbatasan e-Samsat dalam memberi pelayanan menjadi kendala utama dan kemampuan pemahaman masyarakat dalam mengoperasikan ATM juga menjadi faktor penting, perlu disadari dalam penerapan e-Samsat ini sendiri bisa dikatakan sudah diterapkan dengan baik dan benar namun dalam tanda kurung berfungsi bagi lapisan masyarakat tertentu seperti masyarakat menengah dan menengah ke atas.

## 2. Hambatan Dalam Inovasi Pelayanan

Faktor penghambat ini terdiri dari dua faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Dalam pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik Melalui E-Samsat di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Mamuju terdapat berbagai hambatan. Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam organisasi. Adapun kaitannya dengan hambatan dari segi **faktor internal** adalah ketika dimana ATM yang trouble atau bermasalah, gangguan pada operator selular, kurangnya sosialisasi atau iklan, adanya brosur tata cara pembayaran di ATM, terbatasnya layanan e-Samsat hanya diperuntukkan bagi pajak tahunan. **Faktor eksternal** adalah faktor yang berasal dari luar organisasi. Adapun kaitannya dengan hambatan dari segi faktor eksternal adalah banyak dari masyarakat yang tidak memiliki rekening BankSulselbar karena untuk saat ini bank yang dapat digunakan untuk transaksi menggunakan e-Samsat hanya bank tersebut. Keterbatasan kemampuan masyarakat dalam menerima informasi berkaitan penggunaan e-Samsat karena e-Samsat berbasis online merupakan faktor penting kedua.

## KESIMPULAN

Berdasarkan penjelasan dari hasil dan pembahasan yang telah diuraikan dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. **Transparansi:** Kantor Samsat Mamuju berusaha untuk memberikan informasi yang jelas dan terbuka kepada masyarakat mengenai tata cara dan proses perpajakan kendaraan bermotor, baik itu mengenai tarif maupun persyaratan administrasi yang harus dipenuhi. **Partisipasi:** Kantor Samsat Mamuju mengajak masyarakat untuk aktif terlibat dalam proses perpajakan kendaraan bermotor, seperti mengikuti program pembebasan denda dan penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memudahkan masyarakat dalam memperpanjang perpanjangan surat tanda nomor kendaraan (STNK).

**Akuntabilitas:** Kantor Samsat Mamuju memiliki mekanisme pengawasan terhadap pelayanan yang diberikan, baik berupa pengumpulan pajak yang transparan dan adil maupun penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang aman, nyaman, dan mudah diakses oleh masyarakat. **Responsif:** Kantor Samsat Mamuju selalu memperhatikan

dan merespon dengan cepat keluhan, saran, dan masukan dari masyarakat yang berhubungan dengan kinerja dan pelayanan yang diberikan. Keadilan: Kantor Samsat Mamuju berusaha untuk memberikan pelayanan yang adil dan merata kepada seluruh masyarakat, tanpa pandang bulu dan diskriminasi apapun, serta menerapkan mekanisme kontrol terhadap setiap pengaduan atau pelanggaran yang terjadi dalam layanan perkantoran.

2. Penerimaan pajak kendaraan bermotor pada samsat mamuju sudah efektif karena dua faktor yakni dalam **pertama**, pencapaian tujuan sudah maksimal hal ini dapat dilihat dari pencapaian target pendapatan yang telah ditetapkan dari 3 (tiga) tahun terakhir, dengan motivasi yang gigih bagi pegawai Kantor Samsat Mamuju untuk terus meningkatkan pendapatan dengan mengoptimalkan sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat tentang pentingnya membayar pajak kendaraan bermotor. Memberikan kemudahan dalam pembayaran pajak, seperti dengan memperluas jangkauan tempat pembayaran dan menambah jumlah loket pembayaran. Mengoptimalkan penggunaan teknologi, seperti dengan mengembangkan aplikasi mobile untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor dan memperbarui sistem informasi pajak secara online. Melakukan tindakan tegas terhadap wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
3. Inovasi Pelayanan Publik Melalui E-Samsat di Kantor Bersama Samsat Mamuju dapat di katakan sudah berjalan meskipun belum memberikan hasil yang memuaskan karena sebagian masyarakat masih belum mengetahui tentang e-Samsat.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Fannisy, Surya, Wardani., and Sutjipto, Ngumar. (2018). "Penerapan E-Government Dan Good Governance Terhadap Pelayanan E-Samsat Jawa Timur." *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi* 7(2).
- Firman, A. (2023). Knowledge Management Implementation and Human Resource Development on Employee Performance. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 10(1), 221-234.
- Gerring, John, Strom, C. Thacker., and Carola, Moreno. (2005). "Centripetal Democratic Governance: A Theory and Global Inquiry." *American Political Science Review* 99(4).
- Mardianis, Burhan., and Hanibal, Syartika. (2018). "Kontribusi Sektor Pariwisata Terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) Di Kabupaten Kerinci (The Contribution of Tourism Sector to Local Revenue in Kerinci Regency)." *Jurnal Ekonomi & Kebijakan Publik*.
- Nawi, Rusdin. (2019). "Pengaruh Kebijakan Publik Terhadap Kualitas Pelayanan, Penguatan Kelembagaan Dan Kinerja Organisasi Pemerintahan." *PLENO JURE* 4(5). doi: 10.37541/plenjure.v4i5.25.
- Nomor 1. 2010. Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Barat.