KAMPUS AKADEMIK PUBLISHER
Jurnal Ilmiah Penelitian Mahasiswa
Vol.3, No.1 Februari 2025
e-ISSN: 3025-5465; p-ISSN: 3025-7964, Hal 506-515
DOI: https://doi.org/10.61722/jipm.v3i.746

PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK BERMOTOR BERBASIS DIGITAL DIKABUPATEN SERANG

Rico Sandi Aji
rico69881@gmail.com
Universitas Bina Bangsa
Munawaroh
madinahalmunawaroh01@gmail.com
Universitas Bina Bangsa
Alamat: Jl. Raya Serang, Panancanagan, Kec. Cipocok Jaya, Kota Serang, Banten 42124
Korespondensi penulis: rico69881@gmail.com

Abstract. *Public services are one of the main tasks of the government in an effort to meet the needs of the community, so it is the government's duty to provide the best service, because many people complain about very complicated procedures, complicated services and the lack of certainty regarding tax payment times. So the government is preparing digital-based tax payments because it can help people when they want to pay taxes.*

Keywords: *Best service, public opinion, motor vehicle tax.*

Abstrak. **,** Pelayanan publik sebagi salah satu tugas utama pemerintah dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat, sehingga menjadi tugas pemerintah bagimana memberikan pelayanan yang terbaik, karena banyak masyarakat mengeluhkan tentang prosedur yang sangat rumit, pelayanan yang berneko-neko serta tidak adanya kepastian waktu pemabayaran pajak. Maka pemerintah menyiapkan pembayaran pajak berbasis digital karena dapat membantu masyarakat saat ingin melakukan pembayaran pajak.

Kata kunci: Pelayanan yang terbaik, pandangan masyarakat, pajak kendaraan bermotor.

LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan salah satu tujuan utama pemerintah dalam upayanya memenuhi kebutuhan masyarakat, oleh sebab itu pelayanan publik berfungsi sebagai alat pemberian bantuan yang dapat bermanfaat bagi seluruh masyarakat. Dan pelayanan merupakan peran pemerintah sebagai bentuk loyalitas kepada masyarakat. Menurut Survai Lembaga Ombudsman RI tahun 2018, kualitas pelayanannya secara umum buruk, dan hal ini membuat pemerintah agar segera meningkatkan kualitas pelayanan publik, Kualitas pelayanan bagi masyarakat selalu menjadi tanda keberhasilan pemerintah.

Gambaran pelayanan pemerintah yang bercirikan pegawai yang lambat, prosedur yang sangat rumit, dan pelayanan yang berbelit-belit. yang dapat diatasi melalui penerapan digital. Persepsi masyarakat terhadap efektifitas pelayanan pembayaran pajak

Received Oktober 30, 2024; Revised Desember 30, 2024;Januari 09, 2025
* **Rico Sandi Aji**, *rico69881@gmail.com*

berbasis digital. dipengaruhi oleh kemudahan dan keamanan yang ditawarkan, dan mempermudah proses pembayaran yang memungkinkan akses yang lebih baik, dan mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk memenuhi kewajiban pajak.

Contoh pelayanan publik yang kurang ideal yang dilakukan oleh pemerintah adalah pelayanan publik yang dikaitkan saat pembayaran kendaraan pajak yang prosedur sangat rumit, pelayanan yang berbelit-belit serta tidak adanya kepastian waktu atau yang dibutuhkan. (Ali et al., 2019).

Langkah pertama yang harus diambil pemerintah untuk meningkatkan penyediaan layanan publik adalah dengan menerapkan struktur yang lebih fleksibel dan inovatif, serta membenahi sistem dan prosedur yang lebih efektif dan efisien. Dan dengan menggunakan E-Samsat menegaskan tunggakan pajak yang disebabkan keterbatasan waktu maupun ketidakefektifian pelayanannya.

Pemerintah telah mengambil langkah penerapan digitalisasi atau e-Government pada kendaraan bermotor guna meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat luas. Salah satu inovasi pengembangan E-Government yang sedang diupayakan pemerintah adalah Terobosan E-Samsat yang dinilai mampu mereduksi pajak.

E-Samsat merupakan sistem pembayaran pajak kendaran bermotor secara elektronik, memungkinkan wajib pajak, membayar pajak dan pengesahan STNK melalui system ATM yang bekerja sama. System ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan akuntabilitas dalam pengelolaan pajak, mengurangi percaloan, dan memberikan kemudahan kepada masyarakat, karena dapat dilakukan kapan saja tanpa anterian.

KAJIAN TEORITIS

Persepsi Masyarakat

Persepsi adalah suatu proses dimana seseorang memperhatikan rangsangan yang ada disekitarnya. Dengan kata lain, persepsi menjelaskan bagaimana perasaan orang terhadap suatu pandangan tertentu(Agiviana & Djastuti, 2015), selain Persepsi adalah proses yang Memperoleh informasi kedalam pikiran manusia, melalui persepsi manusia yang secara Terus mengembangkan hubungan dengan lingkungan. Persepsi juga melambangkan pengalaman tentang sesuatu, peritsiwa atau hubungan yang didapatkan dengan mentafsirkan melalui pemahaman individu(Tara et al., 2023).

Konsep Pelayanan

Pelayanan publik disebut juga sebagai pemberian bantuan kepada perseorangan atau warga umum yang memiliki kebutuhan terhadap organisasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan adat istiadat yang telah ditetapkan(Bazarah et al., 2021). Sebagaimana telah ditetapkan, peran pemerintah di negara ini adalah memberikan bantuan kepada masyarakat umum. Oleh karena itu, pejabat publik wajib dan berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan profesional (Nuriyanto, 2014)

Selanjutnya Menurut Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah kegiatan pelayanan yang dilakukan pegawai negeri merupakan sarana untuk Meningkatnya kebutuhan penerima layanan atau memenuhi persyaratan hukum. Oleh karena itu, pelayanan publik mengacu pada kebutuhan dan keinginan masyarakat umum yang ditentukan oleh pemerintah pusat. Pelayanan publik diartikan sebagai pelayanan yang memenuhi kebutuhan masyarakat umum dan mempunyai kaitan dengan organisasi atau intansi, namun harus berpegang pada peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan(Cahyadi, 2016).

Efektivitas

Efektivitas berasal dari kata “efek” yang berarti “hubungan dan akibat” dapat juga diartikan akibat dari variabel lain. Efektifiy artinya tujuan telah dicapai sebelumnya, atau disebeut juga target yang telah dicapai dengan suatu proses Menurut James L. Gibson dan Kawan-kawan efektivitas berasal dari kata “efektif” yang berarti mempunyai kemampuan untuk memberikan hasil yang sebaik-baiknya(Cahyani & Handayani, 2024).

E-Goverment

> E-Government adalah garis depan dari rencana pemerintah untuk mendukung serta menyediakan informasi dan peningkatan pelayanan kepada masyarakat, pelaku bisnis, pekerja pemerintah, unit-unit pemerintah lain, dan organisasi sektor ketiga(Nugraha & Ningsih, 2020).

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif atau statistik. Metode penelitian ini digunakan untuk melakukan penelitian terhadap populasi atau sampel(Sari et al., 2023).

Pada penelitian ini penulis melakukan pengumpulan data, menggunaka cara kuesioner yang disebarkan untuk mengumpulkan data primer, dalam bentuk pertanyaan yang memberi kebebasan kepada responden untuk memberi jawaban, sebuah pertanyan yang hanya bisa dijawab sesuai pilihan yang sudah tersedia, dan responden dipilih dari masyarakat karena untuk mendapatkan sudut pandang berdasarkan keterlibatan mereka pada saat pembayaran pajak(Malik & Chusni, 2018).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan kurang lebih 3 minggu. Tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap pelayanan pembayaran pajak berbasis digital. Dengan menggunakan kuesioner tersetruktur, data yang dikumpulkan dari bebrapa masyarakat, kuesioner disebarkan secara online dan langsung menjangkau semua masyarakat.

Hasil Penelitian

Untuk tujuan penelitian, penduduk kabupaten Serang diminta untuk memberikan informasi yang disebutkan dibawa ini

a. Kuesioner: Survai kuesioner adalah Teknik pengumpulan data dimana sesorang disajikan pertanyaan atau pilihan yang harus dijawab.
b. Observasi: Subjek penelitian dilihat secara langsung untuk mengumpulkan data.

Menurut Sugiyono (2019:146). Pendapatan, sikap, dan persepsi setiap orang dan kelompok terhadap fenomena kontemporer dapat dievaluasi melalui skala Likert(Liani & Yusuf, 2021). Peneliti berkonsentrasi pada kejadian sosial, yang ditunjukan dalam table 1, yang mencakup variabel penelitian.

Tabel 1: Parameter Pengukuran Instrumen Penelitian

No	RESPON SIKAP	JUMLAH TOTAL
1	Sangat Setuju (SS)	5

2	Setuju (S)	4
3	Ragu-Ragu (RR)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Berdasarkan sugiyono (2019:147)

Table 2: Responden berdasarkan jenis kelamin

No	JENIS KELAMIN	RESPONDEN	PRESENTASE %
1	Laki-laki	24	55,8
2	Perempuan	19	44,2
Total		43	100

Sumber: *dikompilasi dari jawaban responden (2024)*

Data diatas menujukan bahwa responden terdiri dari 24 laki-laki (55,8%) dan perempuan 19 (44,2%). Ini menunjukan bahwa sebagian besar responden adalah laki-laki, karena lebih cenderung berkontibusi dalam penelitian ini.

Tabel 3: Responden berdasarkan usia

No	USIA	RESPONDEN	PRSENTASE %
1	17-22	29	67,4
2	23-28	11	25,6
3	29-34	2	4,7
4	35-40	1	2,3
Total		43	100

Sumber: *dikompilasi dari jawaban responden (2024)*

Secara jelas, mayoritas peserta penelitian ini orang-orang yang memiliki usia 17-22 karena jumlah responden 29 dengan persentase (67.4%), usia 23-28 dengan responden 11 (25,6), usia 29-34 dengan responden 2 memliki persentase (4,7%), dan persentase paling sedikit uisa 35-40 dengan responden 1 presentase (2,3%).

Pada penelitian ini menggunkan 2 variabel, untuk menyelidiki efek persepsi masyarakat atau pandangan masyarakat terhadap efektifitas pelayanan pajak berbasis digital.

a) Persepsi masyarakat, menentukan penilaian dari kepuasan pelayanan atau keamanan pada saat pembayaran pajak berbasis digital.
b) Efektifitas pelayanan, memberikan kepuasan dan kenyamanan pada saat mengakeses pembayaran pajak berbasis digital.

Tabel 4. Ukuran Operasional

Variable	Indikator	Sub indikator	No item
Persepsi masyarakat	Kepuasan	Saya merasa puas dengan layanan pembayaran pajak berbasis digital	1
		Pemerintah menyediakan layanan pajak berbasis digital	2
	Keamanan	Seberapa aman transaksi pembayaran pajak berbasis digital	3
		Platform pembayaran pajak digital memiliki kemananan memadai.	4
		Sistem pembayaran pajak digital stabil dan tidak sering bermasalah	5

Variabel	Indikator	Sub indikator	No item
Efektifitas pelayanan	Kemudahan dan Kenyamanan	Sistem pembayaran pajak memberikan kemudahan dalam mengelola dan memantau kewajiban pajak	1
		Pembayaran pajak berbasis digital memberikan kenyamanan karena dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja	2
		Apakah pembayara pajak digital meningkatkan pembayaran pajak tepat waktu	3
		Pembayaran pajak secara digital lebih menghemat waktu	4
		Pembayaran pajak melalui digital dapat mengurangi beban antrian dikantor pajak	5

Tabel 5. Uji Validitas

Correlations

		P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	TOTAL
P01	Pearson Correlation	1	.233	-.121	.203	.319*	.230	.237	.363*	.347*	.095	.463**
	Sig. (2-tailed)		.132	.441	.192	.037	.139	.125	.017	.023	.546	.002
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
P02	Pearson Correlation	.233	1	-.015	.610**	.259	.256	.385*	.514**	.161	.161	.561**
	Sig. (2-tailed)	.132		.922	.000	.094	.097	.011	.000	.301	.302	.000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
P03	Pearson Correlation	-.121	-.015	1	.020	.119	.032	.089	.024	.160	.096	.252
	Sig. (2-tailed)	.441	.922		.900	.448	.837	.572	.880	.305	.539	.103
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
P04	Pearson Correlation	.203	.610**	.020	1	.190	.505**	.675**	.557**	.214	.052	.676**
	Sig. (2-tailed)	.192	.000	.900		.221	.001	.000	.000	.169	.741	.000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
P05	Pearson Correlation	.319*	.259	.119	.190	1	.315*	.384*	.249	.562**	.211	.659**
	Sig. (2-tailed)	.037	.094	.448	.221		.040	.011	.107	.000	.175	.000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
P06	Pearson Correlation	.230	.256	.032	.505**	.315*	1	.722**	.209	.479**	.033	.726**
	Sig. (2-tailed)	.139	.097	.837	.001	.040		.000	.179	.001	.834	.000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
P07	Pearson Correlation	.237	.385*	.089	.675**	.384*	.722**	1	.438**	.348*	-.115	.762**
	Sig. (2-tailed)	.125	.011	.572	.000	.011	.000		.003	.022	.461	.000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
P08	Pearson Correlation	.363*	.514**	.024	.557**	.249	.209	.438**	1	-.022	-.004	.506**
	Sig. (2-tailed)	.017	.000	.880	.000	.107	.179	.003		.890	.979	.001
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
P09	Pearson Correlation	.347*	.161	.160	.214	.562**	.479**	.348*	-.022	1	.307*	.697**
	Sig. (2-tailed)	.023	.301	.305	.169	.000	.001	.022	.890		.045	.000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
P10	Pearson Correlation	.095	.161	.096	.052	.211	.033	-.115	-.004	.307*	1	.312*
	Sig. (2-tailed)	.546	.302	.539	.741	.175	.834	.461	.979	.045		.042
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
TOTAL	Pearson Correlation	.463**	.561**	.252	.676**	.659**	.726**	.762**	.506**	.697**	.312*	1
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.103	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.042	
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Validitas hasil analisis data menggunakan SPSS versi 26 terlihat pada tabel yang menunjukkan bahwa seluruh item pada kuesioner adalah valid.

Tabel 6. Uji Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.765	10

Statistik reliabilitas tabel memberikan hasil analisis reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha = 0,765 untuk sepuluh item variabel. Nilai reabilitas 0,765 adalah nilai moderat, yaitu kuesioner dikatakan konsisten (dapat diandalkan).

Pembahasan

Maka hasil penelitian ini yang menyatakan bahwa pemahaman masyarakat tentang teknologi dan ketersediaan infrastruktur digital sangat penting untuk keberhasilan penerapan E-Government(Nugroho, 2020). Hasil juga sejalan dengan penelitian Mustaqiem (2008:144), yang menyatakan bahwa masyarakat yang lebih memahami teknologi lebih mungkin menerima perubahan pada sistem perpajakan berbasis digital(Arga, 2024). Namun, ada perbedaan dengan teori Soemarso (2007), yang mengasumsikan bahwa system perpajakan berbasis teknologi dapat diadopsi secara universal tanpa kendala besar. Dalam penelitian ini, bagaimanapun, ditemukan bahwa ada kendala signifikan pada kelompok masyarakat tertentu yang tidak terbiasa dengan teknologi(Pane & Haryanto, 2023).

Penelitian ini hanya membahas Kabupaten Serang, oleh karena itu hasilnya tidak bisa menjadi acuan untuk daerah lain, jumlah sampel yang terbatas mempengaruhi validitas eksternal penelitian ini.

KESIMPULAN DAN SARAN

Masyarakat harus meningkatkan pemahaman digital agar bisa mempermudah segala aspek seperti pembayaran pajak berbasis digital, Karena masyarakat yang lebih memahami teknologi lebih mungkin menerima perubahan pada sistem perpajakan berbasis digital. Dan pada saat penelitian ini, ditemukan bahwa ada kelompok masyarakat tertentu yang masih tidak terbiasa dengan teknologi, ataupun masih kurang pemahaman tentang teknologi.

SARAN :

1. Memberikan Edukasi

   Melakukan edukasi kepada masyarakat mengenai program E-govemment dibidang pembayaran pajak bermotor atau E-Samsat. Beritahukan kemudahan dan manfaat penggunaan program ini, serta berikan cara penggunaannya stap by stap tentang cara menggunakan platform secara efektif.

2. Kolaborasi Dengan Pihak Lain

   Untuk meningkatkan program E-Samsat, dengan mengikutsertakan organisasi lain atau swasta dapat meningkatkan jumlah pengguna dan memberikan akses informasi teknologi, keamanan, dan pemasaran.

3. Evaluasi Berkala

Penggunana sistem digital untuk masyarakat masih harus sering dievaluasi untuk menentukan apakah ada perbaikan atau penyesuaian yang perlu dilakukan.

DAFTAR REFERENSI

Agiviana, A. P., & Djastuti, I. (2015). *Analisis Pengaruh Persepsi, Sikap, Pengetahuan dan Tempat Kerja terhadap Perilaku Keselamatan Karyawan (Studi pada Perusahaan PT MuliaGlass Container Division)*. Fakultas Ekonomika dan Bisnis.

Ali, M., Awaluddin, M., & Salam, A. (2019). Efektivitas Pelayanan Digital Program Samsat Keliling Di Kota Mataram. *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, *7*(1), 1–12.

Arga, A. M. (2024). *PENGARUH PERCEIVED USEFULNESS DAN PERCEIVED RISK TERHADAP USAGE DECISION QUICK RESPONSE CODE INDONESIAN STANDARD (QRIS) SEBAGAI DIGITAL PAYMENT DENGAN DIGITAL FINANCIAL LITERACY SEBAGAI VARIABEL MODERASI DALAM PERSPEKTIF BISNIS ISLAM (Studi Pada Pelaku UMKM Di Indonesia)*. UIN RADEN INTAN LAMPUNG.

Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, F. (2021). Konsep Pelayanan Publik di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *DEDIKASI: Jurnal Ilmiah Sosial, Hukum, Budaya*, *22*(2), 105–122.

Cahyadi, R. (2016). Inovasi kualitas pelayanan publik pemerintah daerah. *Fiat Justicia Jurnal Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Lampung*, *10*(3), 569–586.

Cahyani, K., & Handayani, A. (2024). EFEKTIVITAS PENGELOLAAN ARSIP DENGAN MENGGUNAKAN APLIKASI SISTEM SURAT MENYURAT ELEKTRONIK (SISUMUR ELOK) DI KANTOR SUB BAGIAN TATA USAHA SEKRETARIAT DPRD PROVINSI LAMPUNG. *Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial*, *3*(6), 111–121.

Liani, A. M., & Yusuf, A. (2021). Pengaruh e-trust terhadap e-loyalty dimediasi oleh e-satisfaction pada pengguna dompet digital Gopay. *YUME: Journal of Management*, *4*(1).

Malik, A., & Chusni, M. M. (2018). *Pengantar statistika pendidikan: Teori dan aplikasi*. Deepubish.

Nugraha, J. T., & Ningsih, D. W. (2020). Tingkatan Layanan E-Government Melalui Aplikasi "Monggo Lapor" di Kantor Humas Pemerintah Kota Magelang. *JDKP Jurnal Desentralisasi Dan Kebijakan Publik*, *1*(1), 57–64.

Nugroho, R. A. (2020). Kajian analisis model e-readiness dalam rangka implementasi e-government. *Masyarakat Telematika Dan Informasi: Jurnal Penelitian Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, *11*(1), 65.

Nuriyanto, N. (2014). Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep "Welfare State"? *Jurnal Konstitusi*, *11*(3), 428–453.

Pane, G., & Haryanto, H. (2023). Pengaruh E-Government, Gaji dan Tunjangan PNS, dan Produk Domestik Regional Bruto Sebagai Probabilitas Terjadinya Korupsi di Indonesia. *Diponegoro Journal of Accounting*, *12*(2).

Sari, M., Rachman, H., Astuti, N. J., Afgani, M. W., & Siroj, R. A. (2023). Explanatory survey dalam metode penelitian deskriptif kuantitatif. *Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer*, *3*(01), 10–16.

Tara, J. D., Suryo, H., & Sihabuddin, S. (2023). TREND FASHION MAHASISWA SAAT PERKULIAHAN SEBAGAI PERILAKU TRENDI (Studi Kasus Persepsi Mahasiswa Tentang Trend Fashion Saat Perkuliahan Sebagai Perilaku Trendi Di FISIP):(Studi Kasus Persepsi Mahasiswa Tentang Trend Fashion Saat Perkuliahan Sebagai Perilaku Trendi Di FISIP). *Solidaritas: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, *7*(1).