

PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM PELAYANAN PUBLIK KANTOR MANUNGGAL SATU ATAP PROVINSI MALUKU

Irna Ekram¹, Wahab Tuanaya², dan Marno Wance³
^{1,2,3} Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Pattimura
(Penulis korespondensi: ipmummu@gmail.com)

Diterima: 05 Juni 2022; Disetujui: 03 Juli 2022; Dipublikasikan: 14 Juli 2022

Abstrak

Lemahnya penguasaan teknologi informasi pegawai kantor manunggal satu atap di Provinsi Maluku dapat menghambat pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM). Adanya beberapa indikasi permasalahan penelitian seperti belum efektif komunikasi dan lambatnya pelayanan pegawai kantor dalam mengoperasikan teknologi menyebabkan tidak efektif dan efisiennya pekerjaan, terutama berkaitan dengan pengelolaan arsip kendaraan, pengecekan fisik kendaraan, maupun dalam hal pelayanan verifikasi data kendaraan atas hasil cek fisik yang dilakukan. Tujuan penelitian untuk mengetahui penggunaan teknologi dalam melakukan pelayanan publik di kantor Manunggal Satu Atap. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan melakukan wawancara secara langsung bersama informan utama yang telah ditentukan. Adapun novelty penelitian adalah (1). Pelayanan sistem administrasi terpadu dengan menggunakan aplikasi tertentu secara online kepada masyarakat untuk mendapatkan informasi dan pengetahuan. (2). Pemanfaatan teknologi informasi yang lebih efektif dan efisien masih diperlukan adanya pelatihan berbasis online kepada pegawai kantor manunggal satu atap Provinsi Maluku. (3). Perlu adanya rekrutmen pegawai yang memiliki kemampuan penguasaan teknologi yang baik sehingga dapat melakukan pelayanan secara efektif dan efisien.

Katakunci: Pemanfaatan teknologi; Pelayanan Publik; Samsat; Maluku.

Abstract

Weak mastery of information technology for single-roof office employees in Maluku Province can hinder the service of a Driving License (SIM). There are several indications of research problems such as ineffective communication and slow service of office employees in operating technology, causing ineffective and inefficient work, especially with regard to vehicle archive management, vehicle physical checks, as well as in terms of vehicle data verification services on the results of physical checks carried out. The purpose of the study was to determine the use of technology in performing public services at the Manunggal One Roof office. The research method used is descriptive qualitative by conducting direct interviews with the main informants who have been determined. The research novelties are (1). Integrated administrative system services by using certain applications online to the public to obtain information and knowledge. (2). Utilization of information technology that is more effective and efficient still requires online-based training for employees of the one-stop office of Maluku Province. (3). It is necessary to recruit employees who have good technological mastery skills so that they can perform services effectively and efficiently.

Keywords: Utilization of technology; Public service; Samsat; Maluku.

PENDAHULUAN

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap yang selanjutnya disebut Samsat merupakan serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor (Ranmor), pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (SWDKLLAJ) secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam Kantor Bersama Samsat. pajak kendaraan bermotor ini harus dapat dikelola dengan profesional dan transparan dalam rangka optimalisasi dan usaha untuk meningkatkan kontribusinya terhadap Pendapatan Asli daerah (PAD). Sebagai salah satu sumber pendapatan asli daerah yang strategis, maka pemungutan pajak daerah ini harus dilakukan secara berkala dan teratur dengan memanfaatkan secara optimal teknologi informasi yang ada dalam rangka peningkatkan pembangunan daerah.

Informasi ini dapat berupa aturan-aturan tentang organisasi perkantoran, aturan-aturan tentang pelayanan kepada masyarakat, dan revolusi tentang pelayanan terkini kepada masyarakat. Informasi tersebut dapat disimpan dalam bentuk tulisan, suara, gambar mati ataupun gambar hidup. Sehingga informasi

akhirnya dapat berupa ilmu dan pengetahuan itu sendiri. (Hidayat & Uliyah, 2014). Kapasitas pemerintah untuk dapat meningkatkan penyelenggaraan pemerintah (Wance dkk., 2020). Namun bila informasi tersebut dalam volume yang besar, diperlukan teknik dan prosedur tertentu untuk menyimpannya agar mudah mencari informasi yang tersimpan. Komputer mempunyai kapasitas untuk menyimpan informasi dalam volume besar. Tujuan pelayanan organisasi untuk memberikan penjelasan kepada semua pihak baik internal maupun eksternal memberikan penilaian serta evaluasi kinerja (Herizal dkk., 2020). Peningkatan sistem informasi manajemen pelayanan (Siregar, 2022).

Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Propinsi Maluku dimana terhimpun didalamnya Dinas Pendapatan Daerah, Satuan Polisi lalu Lintas Jalan Raya, dan Dinas Perhubungan Darat, bahkan ada pula pihak Jasa Raharja. Terkait dengan kondisi ini maka dalam rangka penyelenggaraan tugas dan tanggungjawab masing-masing satuan yang ada dalam rangka menggenjot peningkatan pendapatan daerah dari sektor Pajak Kendaraan Bermotor, serta ketepatan strategi yang digunakan pengelolaannya, maka diperlukan sumber daya manusia yang handal dan mampu menggunakan

secara optimal teknologi informasi yang tersedia dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab pelayanan publik secara baik dan lancar. Tata kelola pelayanan berbasis pada inovasi pemberdayaan untuk meningkatkan kreativitas pelayanan publik (Wance dkk., 2021). Proses inovasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan (Romadhoni, 2008). Efektivitas pelayanan pajak e-Samsat (Oktavianto dkk., 2021).

Perkembangannya dalam pengamatan penulis, ternyata penggunaan teknologi informasi dan komunikasi pada Kantor ini tidak efektif dan efisien, terutama berkaitan dengan pengelolaan arsip kendaraan, pengecekan fisik kendaraan, maupun dalam hal pelayanan verifikasi data kendaraan atas hasil cek fisik yang dilakukan. Situasi ini menunjukkan pelayanan yang panjang dan membutuhkan waktu yang lama, serta terbuka ruang akan terjadinya pungutan di luar ketentuan yang sudah ditetapkan. Disamping itu, beberapa indikasi yang dapat dijelaskan kurang efektif dan efisien penggunaan teknologi informasi dan komunikasi pada Kantor ini, dapat terlihat seperti :

- a. Website Kantor SAMSAT Provinsi Maluku, yang dijadikan sebagai sumber informasi bagi pelayanan publik kepada warga masyarakat selaku wajib pajak, tidak selalu meng update informasi tentang mekanisme

perubahan pembayaran pajak kepada para wajib pajak.

- b. Tidak semua pegawai di Kantor ini menguasai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Hal ini nampak dari mekanisme mengoperasikan internet maupun mengoperasikan website sebagian kecil para pegawai. Bahkan pencarian arsip kendaraan pun masih bersifat manual.
- c. Rata-rata perangkat teknologi informasi dan komunikasi yang tersedia di Kantor ini hanya dioperasikan oleh 2-4 orang saja yang memiliki keahlian dalam mengoperasikan. Kondisi ini turut berdampak pada tidak optimalnya pelayanan kepada para wajib pajak. Pasalnya kinerja pelayanan publik kepada warga masyarakat di Kantor ini terbebani kepada segelintir kecil pegawai, baik sebelum maupun di era pandem Covid-19 sekarang ini.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Kualitatif yaitu penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku dengan

diamati. Secara teoritis metode deskriptif adalah pencarian data dengan interpretasi yang tepat, bertujuan untuk membuat gambaran secara sistematis terhadap objek kajian yang menjadi fokus penelitian. Jenis penelitian deskriptif kualitatif digunakan dalam penelitian ini untuk menggambarkan faktor penghambat pegawai dalam pemanfaatan penggunaan teknologi informasi di Kantor SAMSAT Provinsi Maluku dalam proses pelayanan pembayaran Surat Tanda Nomor Kendaraan dan Plat Nomor Kendaraan Bermotor termasuk mutasi Kendaraan Bermotor di Provinsi Maluku yang dilaksanakan oleh pegawai Samsat Provinsi Maluku.

Penelitian yang dilakukan pada Kantor Manunggal Satu Atap Kota Ambon untuk mengetahui pelayanan dengan menggunakan teknologi informasi yang lebih cepat dan akuntabel. Selain itu, untuk mengetahui faktor yang menjadi hambatan dalam pemanfaatan teknologi pada kantor Samsat Kota Ambon. Artikel ini dalam memberikan kebaruan bidang ilmu pemanfaatan teknologi dalam melakukan pelayanan kendaraan bermotor di Kota Ambon.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Adapun permasalahan pokok yang diajukan dalam penelitian ini adalah “apakah strategi pungutan yang

dilaksanakan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Provinsi Maluku telah berjalan efektif?.” Untuk menjawab permasalahan tersebut secara empirik maka penelitian lapangan penulis lakukan untuk mengumpulkan sejumlah data yang kemudian akan diolah dan di analisis guna mendeskripsikan tentang efektivitas penerapan strategi pungutan yang dilaksanakan terkait Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Provinsi Maluku.

Setelah data-data diperoleh selanjutnya direduksi pemilihan dan seleksi terhadap data-data dari berbagai instrument yang telah dipersiapkan sebelumnya, dengan senantiasa menfokuskan perhatian terhadap masalah yang dihadapi dan tujuan penelitian yang ingin dicapai, maka jawaban-jawaban informan lewat instrument-instrumen tersebut yang intinya sama atau ada kemiripannya tidak akan disajikan secara terpisah satu persatu tetapi cukup disajikan jawaban yang mewakili sekian jawaban yang sama tersebut dengan tetap melakukan *Kross Cek* (bandingan pembedaannya) dari hasil observasi maupun wawancara mendalam (sepanjang diperlukan). Dari hasil tersebut kemudian diberikan kesimpulan sendiri oleh peneliti

berdasarkan pada pedoman wawancara dengan beberapa informan kunci seperti dari Kepala Bidang Pendapatan, kepala Seksi Pendapatan Pajak dan Retribusi, Seksi Penetapan Pajak dan Retribusi dan Seksi Penagihan, bagi hasil dan Penerimaan lain-lain, Kepala Bidang Verifikasi, Pembukuan, Pertimbangan Keberatan dan Validasi, Seksi Verifikasi dan Pembukuan serta Seksi Pertimbangan Keberatan dan Validasi surat-surat berharga dalam lingkungan Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Provinsi Maluku.

Atas dasar uraian tersebut maka berikut ini akan disajikan secara berturut-turut gambaran hasil penelitian dan pembahasannya melalui berbagai indikator-indikator antara lain sebagai berikut :

Tersedianya sumber daya teknologi informasi

Pengetahuan manusia dimulai sejak manusia mengenal informasi, kemudian informasi yang didapat selanjutnya diteruskan kepada orang lain melalui komunikasi. Hal ini berlangsung antar manusia dengan manusia, baik itu secara langsung maupun tidak langsung. Kemudian pengetahuan dan informasi tersebut bergerak dinamis melalui organisasi dalam berbagai cara, tergantung bagaimana organisasi memandangnya.

Menyongsong diberlakukannya ekonomi pasar bebas dimana kompetisi dan globalisasi menjadi ciri utama, maka tuntutan tersedia sumber daya manusia (SDM) dengan daya saing tinggi menjadi satu keharusan. Basis keunggulan bersaing telah mengalami perubahan dari pendekatan konvensional ke pendekatan kontemporer, yakni berbasis pengetahuan (*knowledge based assets intellectual capital*), seperti kreativitas, inovasi, pembelajaran organisasi, dan kapabilitas strategik.

Menurut Affandi (2009) bahwa pergeseran paradigma tersebut telah melahirkan manajemen pengetahuan (*knowledge management*) yang dipandang lebih powerful sebagai sumberdaya penting yang menjadi syarat terciptanya keunggulan bersaing bagi individu, unit, departemen dan organisasi. Davidson dan Voss dalam Setiarso (2008) menyatakan bahwa mengelola knowledge sebenarnya merupakan cara bagaimana organisasi mengelola karyawan mereka, mengidentifikasi pengetahuan yang dimiliki karyawan, menyimpan dan membagi dalam tim, serta meningkatkan dan mewujudkan inovasi.

Sedangkan menurut Pfeffer dalam Affandi (2009) sumber keunggulan bersaing yang penting bagi setiap organisasi seyogyanya bertumpu pada aspek sumber daya manusia serta

bagaimana mengaturnya. Manajemen pengetahuan yang efektif memerlukan perspektif multidimensi, yaitu gabungan dari manusia, teknologi, dan proses. Kemajuan teknologi sangat mempengaruhi banyak aspek dalam manajemen, struktur dan aktivitas tugas organisasi. Selain itu, Rockart dalam Efendi (2012) menyatakan bahwa Teknologi Informasi (TI) merupakan senjata strategik dan memanfaatkan TI menjadi sangat penting.

Dijelaskan dalam buku Pengembangan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi Dan Komunikasi oleh Kementerian PPN/Bapenas (2018), bahwa salah satu fenomena dalam era globalisasi yang mengemuka adalah maraknya dan tingginya frekuensi lalu lintas sumber daya manusia antar negara dalam berbagai bidang kehidupan. Teknologi informasi dan komunikasi sebagai sebuah sektor industri yang sangat cepat perkembangannya merupakan bidang yang begitu banyak membutuhkan tenaga manusia profesional di berbagai bidang keahlian.

Aspek ini berkaitan dengan kemampuan seorang individu dalam merancang, mendesain, mengkonfigurasi, dan membuat perangkat lunak (*software*) maupun aplikasi yang dijalankan/dioperasikan dalam lingkungan komputer, piranti digital, maupun jaringan. Spektrum kemampuan ini berhubungan erat dengan

metodologi atau *life cycle* pembuatan perangkat lunak, yaitu: perencanaan, perancangan, pemrograman, pengujian, perbaikan, penerapan, dan penilaian. Disamping itu, aspek ini berkaitan pula dengan kemampuan seorang individu dalam membuat atau mengembangkan program komputer yang dapat dijalankan dalam berbagai lingkungan komputasi (*standalone maupun network*), baik menggunakan bahasa tingkat rendah (*low level language*) hingga tingkat tinggi (*high level language*) baik yang bersifat terbuka (*open source*) maupun tertutup (*proprietary*).

Pemanfaatan website dalam penyebaran informasi Pajak Kendaraan Bermotor

TIK merupakan sebuah langkah untuk menjembatani permasalahan dari keterbatasan aktifitas keseharian yang dilakukan secara manual, dengan memanfaatkan layanan digital di lingkungan pemerintahan untuk memberikan pelayanan kepada seluruh masyarakat. Namun demikian TI tidak mampu digunakan secara baik jika formulasi yang diberikan tidak sesuai dan tidak tepat sesuai dengan layanan yang dimaksud. Oleh karena itu keberadaan TI juga dipengaruhi oleh keberadaan organisasi di dalam melakukan desain atau perancangan, sumber daya yang menggunakan dan evaluasi dari

implementasinya. Pemanfaatan TI di lingkungan pemerintahan, biasanya disebut dengan e-Government. Tata kelola pajak dapat memberikan kontribusi pendapatan daerah (Swamdana, 2012). Pelayanan dapat dilakukan secara cepat melalui tindakan dan antisipasi dari pegawai (Novianto, 2015).

e-Government mengacu pada penggunaan TI oleh pemerintahan yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain menjadi lebih mudah dan tepat guna. Manfaat e-Government yang dapat dirasakan antara lain: 1. Pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat; 2. Peningkatan hubungan antara pemerintah, pelaku bisnis, dan masyarakat umum; 3. Pemberdayaan masyarakat melalui informasi yang mudah diperoleh; 4. Pelaksanaan pemerintahan yang lebih efisien. Tuntutan masyarakat akan pemerintahan yang baik sudah sangat mendesak untuk dilaksanakan oleh aparat pemerintah.

Salah satu solusi yang diperlukan adalah keterpaduan sistem penyelenggaraan pemerintah melalui jaringan sistem informasi on-line antar instansi pemerintah baik pusat dan daerah untuk mengakses seluruh data dan informasi terutama yang berhubungan dengan pelayanan publik. Hal terpenting yang harus dicermati adalah sektor pemerintah merupakan pendorong serta

fasilitator dalam keberhasilan berbagai kegiatan pembangunan, oleh karena itu keberhasilan pembangunan harus didukung oleh kecepatan arus data dan informasi antar instansi agar terjadi keterpaduan sistem antara pemerintah dengan pihak pengguna lainnya.

Secara umum peranan mendasar dari TI, antara lain adalah: 1. Fungsi operasional, dimana teknologi informasi dapat berperan dalam kegiatan operasional sebuah organisasi (dalam hal ini adalah pemerintahan), sehingga dapat tercipta sebuah organisasi yang efisien, efektif dan auditable dalam bekerja; 2. Fungsi monitoring dan control, dimana dalam hal ini peran dari teknologi informasi adalah memudahkan pimpinan atau pihak yang berkepentingan dalam suatu organisasi untuk melaksanakan fungsi pengawasan dan kontrol terhadap operasional organisasi; 3. Fungsi planning dan decision, dengan bantuan teknologi informasi yang dapat mengelola knowledge (pengetahuan) berdasarkan data dan informasi yang mengalir pada suatu sistem informasi, akan memudahkan suatu organisasi dalam melaksanakan perencanaan dan pengambilan keputusan; 4. Fungsi communication, teknologi informasi juga dapat berperan dalam berkomunikasi, berkolaborasi, berkooperasi, dan berinteraksi, baik itu antar individu, maupun dengan organisasi; 5.

Fungsi interorganizational, peran dari teknologi informasi juga bisa menjadi penghubung antar organisasi dengan melakukan proses integrasi maupun sinkronisasi data dan aplikasi antar organisasi.

Aspek ini berkaitan dengan kemampuan seorang individu dalam merencanakan, merancang, membangun, mengujicoba, menerapkan, mengembangkan, menilai, dan mengendalikan sistem informasi. Sistem informasi pada dasarnya dibangun oleh sejumlah komponen yang saling terkait satu dan lainnya, dimana elemen pembentuknya terdiri dari tiga bagian utama, yaitu: manusia (organisasi), proses, dan teknologi. Dalam tataran implementasinya, terdapat berbagai jenis variasi sistem dimaksud, misalnya: sistem informasi keuangan, sistem informasi sumber daya manusia, sistem informasi korporat, sistem informasi rumah sakit, sistem informasi pengendalian, dan lain sebagainya.

Permasalahan yang berhubungan dengan aplikasi antara lain: 1. Kebutuhan aplikasi tidak terencana dengan baik; 2. Belum ada perencanaan untuk penggunaan standar atau regulasi terkait pengembangan dan pengadaan aplikasi; 3. Pembangunan aplikasi tidak seragam dan banyak aplikasi yang berjalan tidak terintegrasi dengan aplikasi lainnya dalam mengolah proses atau data yang berkaitan; 4. Beberapa

aplikasi sudah tidak digunakan lagi atau belum terpantau penggunaannya; 5. Aplikasi yang dikelola sangat banyak dengan jenis beragam.

Keberadaan Samsat Online mendapat sambutan yang positif dari masyarakat. Dengan Samsat Online setidaknya mampu memperpendek antrean yang mengular di kantor-kantor Samsat. Namun, ruang lingkup Samsat Online tidaklah seluas pelayanan pada kantor Samsat. Artinya, Samsat Online hanya melayani pengurusan dokumen dan pembayaran pajak kendaraan dengan syarat-syarat tertentu. Oleh sebab itu, masyarakat perlu memperhatikan secara seksama syarat-syarat yang diberlakukan pada layanan Samsat Online, karena terbatas pada ruang lingkup sebagai berikut:

1. Pembayaran PKB dengan syarat kendaraan dalam kondisi pengesahan STNK satu tahun.
2. Pembayaran PKB dengan syarat kendaraan dalam kondisi tidak ganti STNK.
3. Pembayaran PKB dengan syarat kendaraan dalam kondisi disertai BPKB, STNK, dan identitas diri berupa KTP asli pemilik kendaraan.
4. Pembayaran PKB dengan syarat kendaraan dalam kondisi tidak terlambat lebih dari satu tahun.

5. Pembayaran PKB dengan syarat kendaraan dalam kondisi baik dan berwujud fisik, artinya tidak hilang atau rusak, lapor jual, kecelakaan lalu lintas, dan disita sebagai barang bukti suatu tindak kriminal.

Meski ruang lingkup layanannya terbatas, namun keberadaan Samsat Online tetap memberikan manfaat bagi masyarakat dalam membayar pajak kendaraan. Tak perlu jauh-jauh mendatangi kantor Samsat di mana kendaraan bermotor terdaftar, tetapi pembayaran pajak dapat dilakukan di kantor Samsat mana saja selama masih dalam satu provinsi. Layanan ini jelas mempermudah masyarakat, karena lebih praktis dan efektif juga efisien, masyarakat bisa menghemat waktu dan tenaga untuk membayar pajak kendaraannya.

Kemampuan aparatur dalam memperbaharui data dan informasi wajib pajak

Permasalahan yang berhubungan dengan data dan informasi antara lain: 1. Belum ada regulasi terkait pemasukan data (entry data); 2. Masih rendah tingkat keakuratan, kemuktahiran dan keterpaduan data atau informasi, karena dipengaruhi dari tanggung jawab setiap PD yang harus melakukan pembaharuan data; 3. Pengelolaan dan pemeliharaan data oleh masing-masing unit kerja secara parsial; 4.

Belum adanya perencanaan data terintegrasi; 5. Terjadi duplikasi data karena kurangnya pemanfaatan bersama data atau informasi yang diperoleh dari proses layanan lainnya; 6. Masih belum tersedianya standarisasi data atau informasi yang memungkinkan terjadinya pemanfaatan dan pertukaran data antar PD/Unit Kerja; 7. Belum tersedianya rekaman data elektronik yang dapat dimanfaatkan antar PD/Unit Kerja; 8. Belum ada panduan terkait pengelolaan dan pemeliharaan data; 9. Data belum dapat dievaluasi dengan baik karena masih terkumpul di beberapa pihak; 10. Data sebagian besar belum menjadi knowledge (pengetahuan); 11. Data dari luar pemerintahan sebagian besar belum dipantau dan evaluasi secara rutin. Kelayakan proses registrasi melalui pelayanan teknologi. (Djaenieb, 2020). Layanan pembayaran pajak dimulai skala unggulan pada kantor Samsat setempat. (Budiman, 2018).

Permasalahan yang berhubungan dengan organisasi dan birokrasi antara lain: 1. Terdapat sekat-sekat organisasi yang menghambat proses layanan; 2. Terdapatnya aturan birokrasi yang memerlukan tatap muka antara pengguna dan pemberi layanan dalam banyak tahapan proses layanan; 3. Masih belum tersedianya standarisasi penggunaan dan pemanfaatan data elektronik untuk

melakukan transaksi; 4. Masih ketatnya ketentuan ketersediaan dokumen fisik mulai awal proses layanan yang menyebabkan lamanya proses pengiriman dan pendistribusian dokumen untuk keperluan evaluasi; 5. Masih lemahnya mekanisme umpan balik dari tiap aktivitas serta pemanfaatannya untuk penyusunan rencana aksi perbaikan pelaksanaan, penyesuaian rencana maupun sebagai masukan untuk rencana ke depan; 6. Belum ada perencanaan koordinasi organisasi TIK serta pendefinisian layanan TIK yang jelas dan terstruktur; 7. Dukungan untuk E-Government dalam bentuk organisasi, regulasi, dan tata kelola TIK belum baik; 8. Belum ada penanggung jawab yang bertindak sebagai pembuat kebijakan untuk TIK Pemkot Bandung serta Steering Committee; 9. Perlu juga dibentuk unit khusus yang melakukan pengelolaan dan analisa data serta pemeliharaan aplikasi dan infrastruktur TIK.

Meski ruang lingkup layanannya terbatas, namun keberadaan Samsat Online tetap memberikan manfaat bagi masyarakat dalam membayar pajak kendaraan. Tak perlu jauh-jauh mendatangi kantor Samsat di mana kendaraan bermotor terdaftar, tetapi pembayaran pajak dapat dilakukan di kantor Samsat mana saja selama masih dalam satu provinsi. Layanan ini jelas

mempermudah masyarakat, karena lebih praktis dan efektif juga efisien, masyarakat bisa menghemat waktu dan tenaga untuk membayar pajak kendaraannya.

Kemampuan pegawai menggunakan peralatan teknologi informasi dalam pelayanan publik

Perkembangan dan pengaruh teknologi informasi terhadap organisasi telah mendorong organisasi untuk dapat mengaplikasikan teknologi tersebut, dengan tujuan agar organisasi lebih dapat memperbaiki kinerja, daya tahan, dan respon organisasi. Penggunaan teknologi informasi menuntut suatu perencanaan yang memadai yang menjamin tujuan strategis dan menuntut adanya perubahan organisasi yang memungkinkan integrasi sistem. Teknologi Informasi selalu mengalami perubahan dan perkembangan yang cukup pesat. Perkembangan ini dapat dikatakan sebagai kekuatan pendorong yang sangat besar bagi meningkatnya minat organisasi terhadap manajemen pengetahuan (*knowledge management*).

Majunya TI memang dapat memacu efisiensi dan efektifitas organisasi, karena dirasakan banyak manfaatnya bagi organisasi sehingga usaha-usaha untuk lebih memaksimalkan TI terus berkembang. Teknologi Informasi telah menjadi bagian yang tak terpisahkan dan merupakan infrastruktur yang penting bagi

organisasi atau memberi nilai tambah atau keuntungan kompetitif. Peran sumber daya manusia (SDM) sangat diperlukan untuk mengadopsi segala perubahan yang terjadi. Organisasi berperan penting dan dapat mempengaruhi daya inovasi dan kemampuan organisasi dalam menyerap pengetahuan, organisasi dapat melakukan inovasi dengan lebih baik disebabkan organisasi tersebut memiliki divisi atau lembaga penelitian dan pengembangan yang canggih.

Menurut Barney dalam Affandi (2009) yang terpenting dan harus dimiliki organisasi adalah keberhasilan menciptakan inovasi. Organisasi yang mampu bersaing adalah organisasi yang mampu belajar dan kreatif. Hal ini hanya mungkin terlaksana apabila interaksi berupa aktivitas berbagai pengetahuan (*knowledge sharing*) di dalam institusi terlaksana dengan baik. Sebagai sebuah organisasi, Samsat senantiasa berinteraksi dengan instansi yang berada dalam Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap yakni pihak Dinas Perhubungan, Kepolisian dan Jasa Raharja. Interaksi yang terjadi diharapkan dapat menjadi sebuah sarana untuk menghasilkan kinerja yang sangat bermanfaat bagi instansi ini dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab pelayanan kepada wajib pajak kendaraan bermotor yang ada.

Kinerja Samsat termasuk halnya Samsat Wilayah Propinsi Maluku tentunya akan mampu mencapai harapan dalam memberikan bahan kebijakan pelayanan terbaik yang mengarah kepada profesionalisme institusi ini. Namun perlu disadari bersama bahwa untuk mencapai keunggulan bersaing institusi pemerintah di era ini, kemampuan manajemen untuk memanfaatkan sumber daya dan kapabilitas organisasi untuk memposisikan produk dan jasanya kepada pengguna sangat diperlukan. Dan keunggulan bersaing yang telah dikemukakan dari pendekatan konvensional ke pendekatan kontemporer yakni berbasis pengetahuan (*knowledge-based asset intellectual capital*), telah melahirkan manajemen pengetahuan (*knowledge management*) yang dipandang lebih kuat sebagai sumber daya penting yang menjadi syarat terciptanya keunggulan bersaing bagi individu, dan organisasi.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data penelitian tentang Pemanfaatan Penggunaan Teknologi Informasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Propinsi Maluku), maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Model pelayanan Samsat Propinsi Maluku sekarang ini telah mengalami

perubahan yang signifikan terkait peningkatan kualitas pelayanan dari waktu-ke-waktu. Pembenahan yang dilakukan meskipun belum sepenuhnya terkait kebutuhan pelayanan, namun upaya perbaikan kearah yang lebih baik terus diupayakan sehingga Kantor Samsat Propinsi Maluku dapat menyetarakan keberadaannya dengan kantor-kantor Samsat lainnya yang ada di daerah lainnya. Dan kemajuan ini mejadi harapan kita bersama, baik pemerintah maupun masyarakat yang membutuhkan pelayanan

Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) merupakan suatu sistem administrasi terpadu yang dibentuk untuk mempermudah, mempercepat, dan memperlancar pelayanan kepada masyarakat terkait dengan pengurusan dokumen kendaraan bermotor dalam satu gedung. Karena itu, agar masyarakat dapat memahami secara baik bentuk pelayanan sistem administrasi terpadu dengan menggunakan aplikasi tertentu secara online, maka kegiatan sosialisasinya perlu diintensifkan sehingga pemahaman akan menjadi lebih baik terhadap upaya pemerintah dalam memperbaiki dan meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat pemilik kendaraan bermotor.

Permasalahan sumber daya manusia menjadi faktor penentu bagi seluruh organisasi baik organisasi pemerintah maupun swasta dalam meningkatkan

kualitas pelayanan publik, termasuk halnya dengan kantor Samsat Propinsi Maluku. Dengan begitu maka perapan layanan Samsat Online dapat dengan mudah direalisasikan baik terkait pelayanan SIM dan STNK, BPKB yang merupakan dokumen penting yang harus dimiliki oleh setiap pemilik kendaraan bermotor yang diterbitkan oleh Satuan Lalu Lintas (Satlantas) POLRI.

Pemanfaatan teknologi informasi yang lebih efektif dan efisien masih diperlukan adanya pelatihan berbasis online. Kondisi ini menunjukkan kemajuan teknologi informasi saat ini sudah diandalkan dalam berbagai organisasi baik swasta maupun pemerintah termasuk halnya organisasi Samsat Propinsi Maluku sehingga pelayanan publik berbasis online dapat terlaksana sebagaimana yang diharapkan semua pihak.

DAFTAR PUSTAKA

- Affandi, M. (2009). *Perencanaan Pembelajaran Pendidikan Dasar*.
- Budiman, R. A. (2018). *Analisis Penggunaan Layanan Unggulan e-SAMSAT atas Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang (Studi pada Dinas Pendapatan Daerah UPTD Kota Malang)* (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).

- Herizal, H., Mukhrijal, M., & Wance, M. (2020). Pendekatan akuntabilitas pelayanan publik dalam mengikuti perubahan paradigma baru administrasi publik. *Journal of Governance and Social Policy*, 1(1), 24-34.
- Hidayat, A. A. A., & Uliyah, M. (2014). *Pengantar Kebutuhan Dasar Manusia*. Jakarta: Salemba Medika.
- Kementerian PPN/Bapenas. (2018). *Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi*.
- Novianto, M. A. (2015). *Pelayanan Prima Di Kantor Pertahanan Kabupaten Sidoarjo (Studi Pada Program Quick Wins Pertahanan)*. Skripsi tidak diterbitkan. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya.
- Oktavianto, N., Afifah, N., & Den Ka, V. S. (2021). Efektivitas Penerimaan E-Samsat Sebagai Media Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Pabean: Perpajakan Bisnis Ekonomi Akuntansi Manajemen*, 3(2), 197-206.
- Romadhoni, Y. I. (2018). *Proses Inovasi Layanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor SAMSAT Judes (Jujuk Desa) (Studi pada Kantor Bersama SAMSAT Jombang)* (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Siregar, M. P. (2022). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Dan Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pegawai Penerima Pendapatan Dikantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Aek Kanopan. *Journal Economy and Currency Study (JECS)*, 4(1), 1-13.
- Wance, M., Kaliky, P. I., & Syahidah, U. (2021). Pkm Inovasi Pemberdayaan Masyarakat Dalam Perencanaan Pembangunan Desa Pasir Putih Kabupaten Halmahera Selatan. *SELAPARANG Jurnal Pengabdian Masyarakat Berkemajuan*, 3(2), 233-240.
- Wance, M., Muhtar, M., & Kaliky, P. I. (2020). PKM Penyelenggaraan Pemerintahan Dalam Perencanaan Pembangunan Negeri Hila Kabupaten Maluku Tengah. *CARADDE: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(2), 229-338.