

## Penerapan Aplikasi Pelayanan Samsat Keliling pada UPTB-UPPD Gerung

Ahmat Adil<sup>1</sup>, Bambang Krismono Triwijoyo<sup>2</sup>, Agus Pribadi<sup>3</sup>,

Dian Syafitri Chani Saputri<sup>4</sup>, Moh. Rizky Fahly<sup>5</sup>

ahmat.adil@universitasbumigora.ac.id<sup>1</sup>, bkrismono@universitasbumigora.ac.id<sup>2</sup>,  
abadi@universitasbumigora.ac.id<sup>3</sup>, dian\_syafitri@universitasbumigora.ac.id<sup>4</sup>,  
mrizky@gmail.com<sup>5</sup>

<sup>1,2,3,4,5</sup>Universitas Bumigora

### Article History:

Received: 21-03-2023

Revised: 30-05-2023

Accepted: 08-07-2023

### Keywords:

Application

Interfaces

Public service

Copyright © 2023 the Authors

This is an open access article  
under the CC BY-SA License.

**Abstract:** *Public service is an activity or a series of activities in the context of fulfilling service needs in accordance with statutory regulations. One form of public service that is carried out is the vehicle tax service known as Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) service. The method used in implementing this application uses 2 stages, namely implementation, and evaluation. At the discussion stage, it contains an explanation as implementation material for the application used. This section contains interfaces in the form of input and output applications. These interfaces are the material for socialization to participants. Besides the interface, this section also discusses the database used. Based on the results of the socialization and evaluation that has been carried out, it is concluded that the implementation of the application is very helpful for officers in carrying out their work.*

## Pendahuluan

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Lusi, 2007). Sistem informasi pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan serta disajikan secara manual ataupun elektronik. Pelayanan publik harus mampu mewujudkan *good governance* dan *clean governance* (Rahmawati et al., 2015).

Pelayanan juga dianggap sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Dian, 2022). Pelayanan publik (*public services*)

oleh birokrasi publik adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pemberian pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu dicermati (Ibrahim, 2017).

Saat ini masih sering dirasakan bahwa kualitas pelayanan minimum sekalipun masih jauh dari harapan masyarakat. Yang lebih memperhatikan lagi, masyarakat hampir sama sekali tidak memahami secara pasti tentang pelayanan yang seharusnya diterima dan sesuai dengan prosedur pelayanan yang baku oleh pemerintah. Masyarakat enggan mengadukan apabila menerima pelayanan yang buruk, bahkan hampir pasti mereka pasrah menerima layanan seadanya (Nurdin, 2019) .

Masyarakat saat ini tergolong masyarakat yang sadar akan teknologi informasi. Masyarakat mulai menggunakan media-media yang berbasis teknologi informasi dalam kehidupan mereka sehari-hari. Masyarakat memiliki kebutuhan informasi yang tinggi, memakai teknologi informasi untuk kegiatan sosial, bisnis, dan kegiatan sehari-hari mereka (Wibowo & Pratomo, 2021). Saat ini sudah mulai banyak pelayanan publik yang diberikan oleh negara dengan menerapkan IT. Sebut saja pelayanan kependudukan berbasis elektronik seperti KTP-Elektronik, pelayanan pembayaran pajak kendaraan melalui Samsat Online, dan masih banyak jenis layanan sebagainya (Adil & Triwijoyo, 2016).

*Electronic Government* atau *E-Govt* merupakan suatu keniscayaan dalam era industri 4.0, di mana perkembangan teknologi dan informasi semakin melesat kencang. Sejatinya saat ini sudah mulai banyak pelayanan publik yang diberikan oleh negara dengan menerapkan IT (Wulandari & Adil, 2020). Sebut saja pelayanan kependudukan berbasis elektronik seperti KTP-Elektronik, pelayanan pembayaran pajak kendaraan melalui Samsat *Online*, dan masih banyak jenis layanan sebagainya (Wibowo & Pratomo, 2021).

SAMSAT singkatan dari Sistem administrasi Manunggal satu Atap bertujuan memberikan pelayanan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, pembayaran pajak atas kendaraan bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dengan cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan informatif (Wahyudin & Rahayu, 2020).

Proses pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) pada dasarnya adalah rumit. Setiap wajib pajak harus melewati banyak pintu loket untuk menyelesaikan proses dan membutuhkan waktu yang lama (Padeli et al., 2019). Oleh karena itu SAMSAT Lombok Barat mengembangkan sistemnya dalam rangka untuk meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak. Pada saat ini semua masyarakat dari berbagai kalangan menginginkan suatu pelayanan publik yang mudah, cepat tidak berbelit-belit (Wulandari &

Adil, 2020).

Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (BAPPENDA) Lombok Barat dengan kantor cabang yaitu UPTB-UPPD (Unit Pelaksanaan Teknis badan – Unit pelaksanaan pajak Daerah) Lombok Barat merupakan Unit pelaksanaan pajak Daerah kabupaten Lombok Barat yang berkedudukan di Gerung Lombok Barat (Dalonto et al., 2018). UPTB - UPPD Gerung membentuk satuan unit pelayanan yang dinamakan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Gerung. SAMSAT atau Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap merupakan serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan bermotor (Regiden Ranmor), pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), dan Pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas (SWDKLLJ) dan Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam Kantor Bersama Samsat (Peraturan Presiden nomor 5 Tahun 2015).

### **Metode**

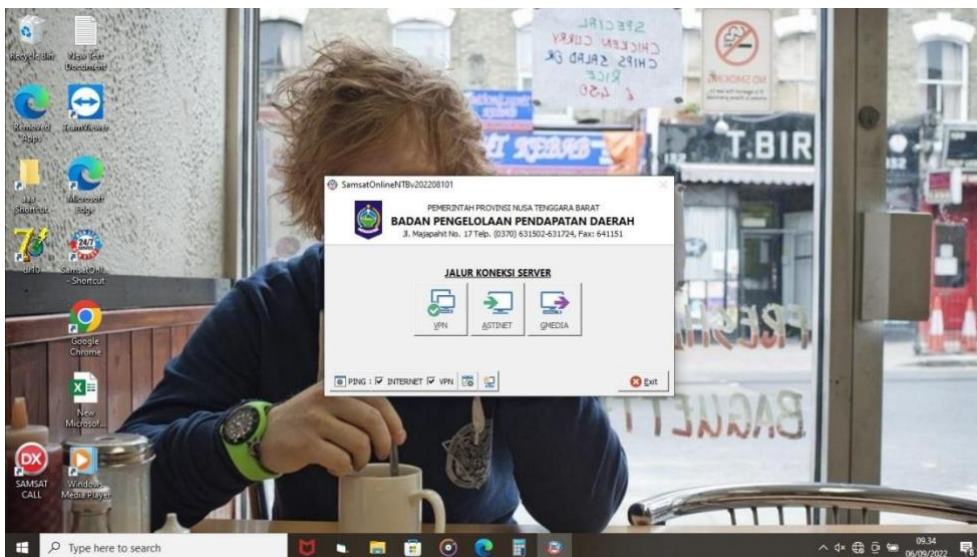
Dalam pelaksanaan pengabdian ini, ada beberapa prosedur kerja yang dilakukan berupa kegiatan penerapan aplikasi melalui beberapa tahap yaitu dimulai dari melakukan penerapan penggunaan aplikasi, dan evaluasi kegiatan.

1. Penerapan dilaksanakan dengan menjelaskan cara kerja aplikasi Pelayanan Samsat Keliling berupa materi. Materi yang disampaikan dalam penerapan adalah *interface* berupa tampilan input dan output dari aplikasi. Dalam pelaksanaan dilakukan demonstrasi penggunaan aplikasi sistem informasi pelayanan samsat keliling dengan menggunakan alat bantu laptop, dan koneksi internet.
2. Evaluasi kegiatan dilakukan setelah penerapan menggunakan aplikasi, yaitu dengan melihat hasil dari penerapan dan tingkat pemahaman dan kepuasan pemakai dalam menggunakan aplikasi.

### **Pembahasan**

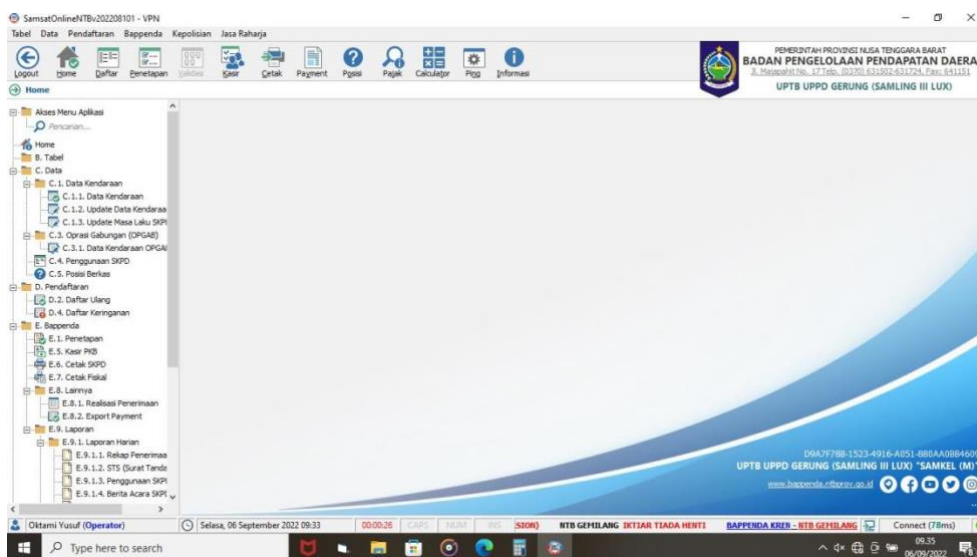
Berdasarkan metode yang digunakan dan hasil kerja aplikasi, maka berikut adalah beberapa bukti materi penerapan aplikasi Pelayanan Samsat Keliling.

1. Penerapan yang dilakukan adalah penjelasan terkait dengan aplikasi yang dihasilkan. Materi yang diberikan merupakan tampilan aplikasi berupa interface yang dihasilkan oleh aplikasi. Seperti pada gambar 1 sampai dengan gambar 8 berikut. Gambar-gambar tersebut merupakan *interface* berupa input dan output aplikasi. Gambar disertai dengan penjelasan mengenai tampilan dan menu yang di gunakan, dan cara penggunaanya oleh operator dalam mengoperasikan aplikasi.



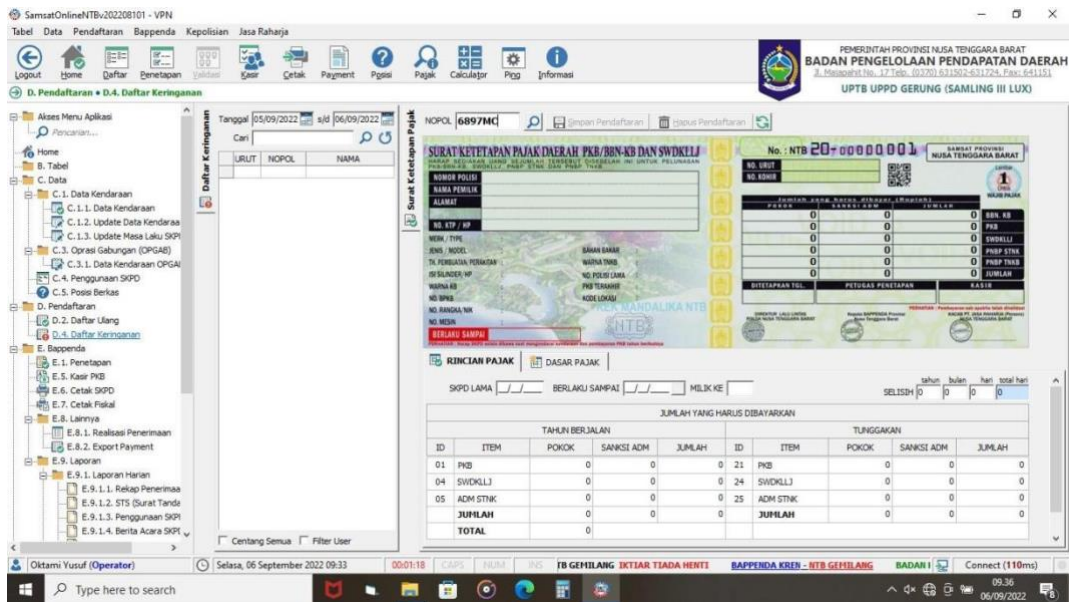
Gambar 1 . Aplikasi samsat keliling Gerung

Dari tampilan awal ini, admin maupun user dapat melakukan login untuk dapat mengakses sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor. Sementara gambar 2 berikut menunjukkan tampilan *interface* yang bisa menampilkan halaman aplikasi jika admin sukses melakukan login. Di halaman ini admin bisa melakukan pendataan kendaraan, berkas-berkas kendaraan, posisi berkas, pendaftaran ulang dan lain-lain.



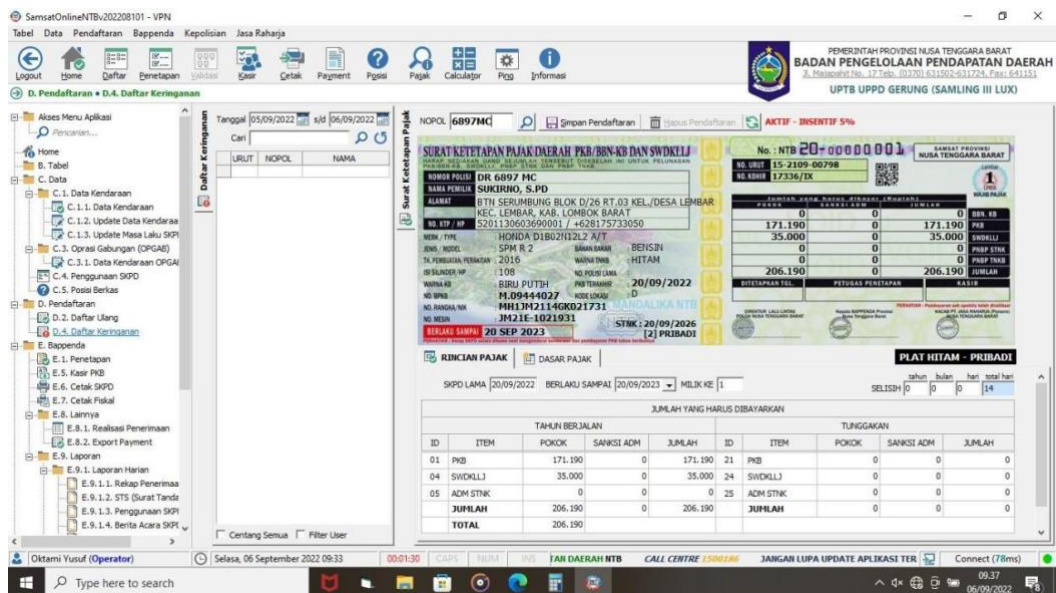
Gambar 2. Tampilan awal dan form login

Gambar 3 berikut menunjukkan tampilan form input data kendaraan, seperti nomor polisi, nama pemilik, alamat pemilik, merk/tipe serta jenis kendaraan, nomor mesin, bahan bakar dan lain-lain.



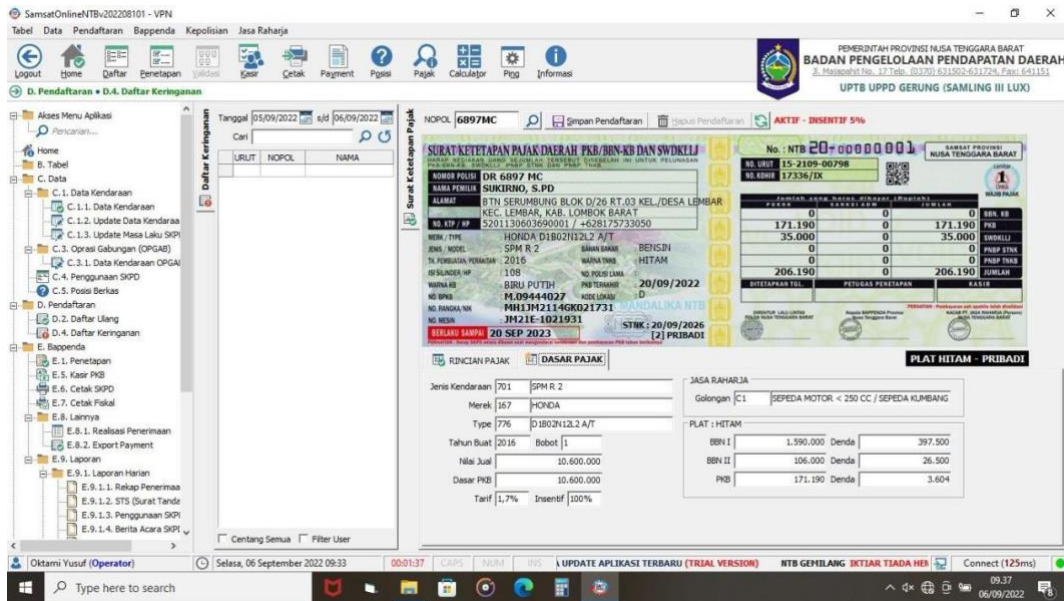
Gambar 3. Form input data kendaraan sesuai nomor polisi

Pada form petugas untuk mengisi data kendaraan secara lengkap lalu Klik Pendaftaran Proses (Gambar 4) :



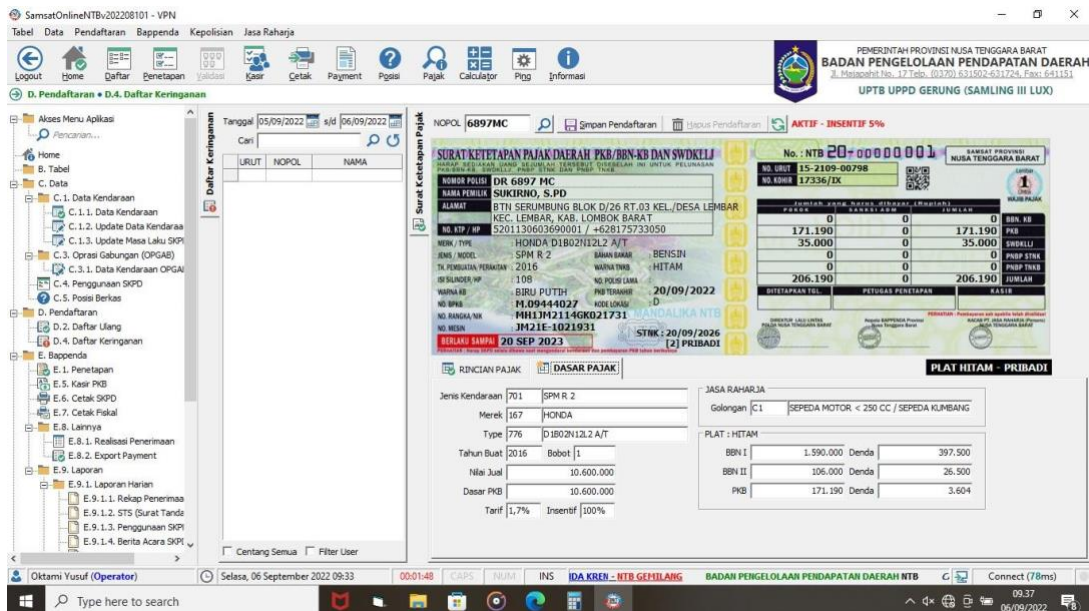
Gambar 4. Melakukan pendaftaran

Informasi data pajak, dapat dilihat pada gambar 5 berikut, yang menunjukkan tampilan aplikasi mengenai informasi pajak. Informasi pajak dapat dilihat dilayar monitor atau juga bisa dicetak di printer untuk dijadikan bukti yang disimpan oleh pemilik kendaraan.



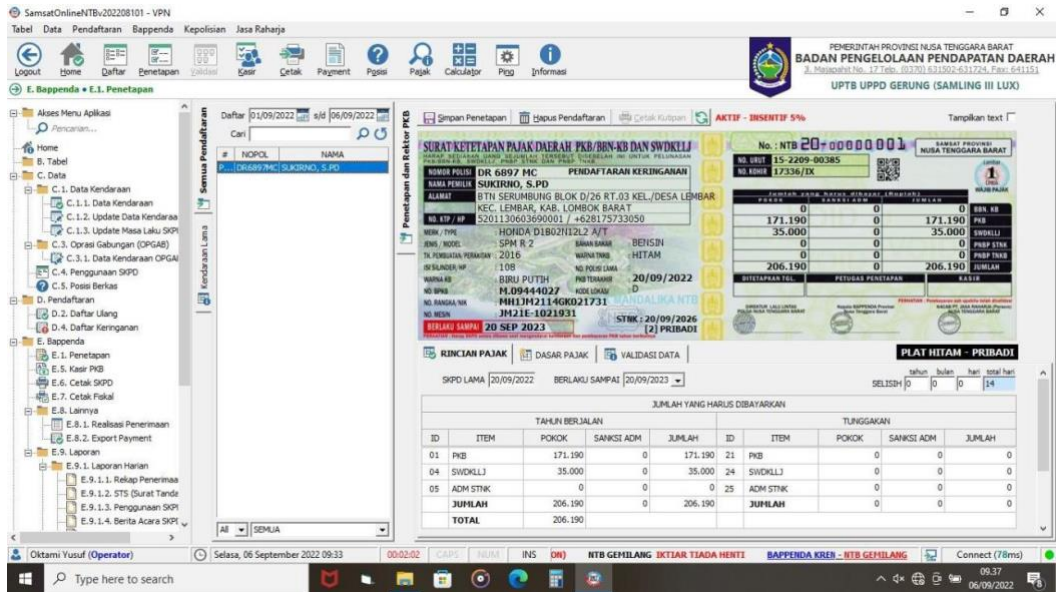
Gambar 5. Informasi dasar pajak

Setelah melakukan pendaftaran, petugas bisa langsung melihat tampilan Dasar Pajak, pada menu ini berisi semua jenis rincian pajak yang disediakan oleh Aplikasi. Setelah memilih menu dasar pajak, selanjutnya simpan pendaftaran, kemudian akan ditampilkan validasi data.



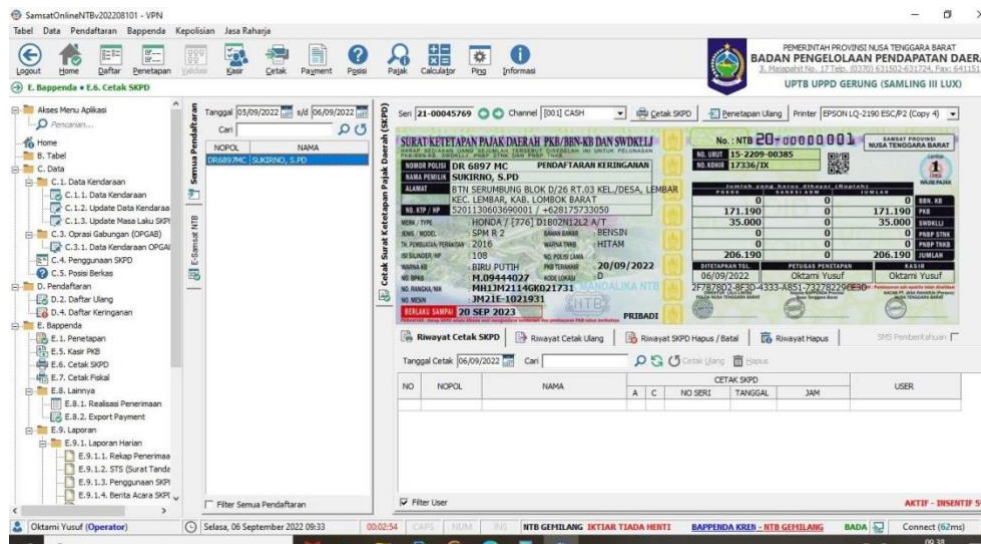
Gambar 6. Simpan pendaftaran

Setelah memilih menu Dasar Pajak, selanjutnya simpan pendaftaran, kemudian akan ditampilkan validasi data. Validasi Data Pemilik Kendaraan Bermotor untuk hasil pendaftaran pajak dapat dilihat pada gambar 7 berikut:



Gambar 7. Validasi data pemilik kendaraan bermotor

Ditampilkan validasi terdapat jumlah yang harus dibayarkan oleh wajib pajak dengan item tahun berjalan dan tunggakan (gambar 7), selanjutnya setelah semua proses berhasil dilakukan selanjutnya akan diminta mencetak SKPD (Surat ketetapan pajak Daerah) beserta *notice* dan STNK pengguna kendaraan. Informasi mengenai proses hasil validasi akan dicetak diprinter dapat dilihat pada gambar 8 berikut:



Gambar 8. Cetak SKPD

## 2. Tahapan Evaluasi

Tahap evaluasi dilakukan sebagai upaya mendapatkan umpan balik yang dapat diberikan oleh peserta terhadap pemakaian aplikasi dan pelaksanaannya. Evaluasi ini dapat memberikan masukan bagi instruktur maupun pembuat aplikasi.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penerapan, dan evaluasi yang telah dilakukan, maka disimpulkan bahwa penerapan aplikasi dan pelaksanaannya sangat membantu petugas dalam melaksanakan tugasnya. Penerapan aplikasi juga berjalan dengan baik berdasarkan uji coba aplikasi kepada masyarakat. Pengujian aplikasi ini dilakukan dengan menggunakan *beta testing*. *Beta Testing* menguji penerimaan pengguna yang dilakukan sebelum produk akhirnya dirilis ke masyarakat luas. Kesimpulan ini didasarkan pada evaluasi, dimana menunjukkan bahwa pengguna menyatakan menerima penerapan aplikasi.

## Ucapan Terima Kasih

Terima kasih kami sampaikan kepada semua pihak yang telah bekerja sama dalam mengembangkan sistem informasi ini dan membantu terimplementasinya sistem ini. Khususnya pejabat UPTB-UPPD Gerung, yang telah banyak membantu memfasilitasi baik data maupun sumberdaya yang lainnya.

## Daftar Pustaka

- Adil, A., & Triwijoyo, B. K. (2016). Perancangan Sistem Informasi Pemasaran Produk Kerajinan Di Pulau Komodo. *Seminar Nasional APTIKOM (SEMNASTIKOM)*, 7(2), 166–171. <https://journal.universitاسbumigora.ac.id/index.php/semnastikom2016/article/view/102>
- Dalonto, M., Kentey, S. L., & Tinangon, J. J. (2018). Ipteks Sistem Informasi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Ipteks Akuntansi Bagi Masyarakat*, 2(02), 556–560. <https://doi.org/10.32400/jiam.2.02.2018.21830>
- Dian, M. . M. (2022). Pengaruh Layanan Samsat Keliling, E-Samsat dan SanksiPerpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib PajakKendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi*, 14(2), 231–246.
- Ibrahim, W.H, Idria Maita. (2017). Sistem Informasipelayanan Publikberbasis Webpada Dinas Pekerjaan Umumkabupatenkampar. *Jurnal Ilmiah Rekayasadan Manajemen Sistem Informasi*, 3(agustus 2017), 1–6.
- Lusi, F. (2007). *Rancang Bangun Sistem Informasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Berbasis Wap Menggunakan Php Dan Mysql*.
- Nurdin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). *Journal Artikel*, 20.
- Padeli, P., Nurhaeni, T., & Distri, A. A. (2019). Rancang Bangun Sistem Penjadwalan Dan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Untuk Meningkatkan Pelayanan Samsat Keliling. *ICIT Journal*, 5(2), 200–212. <https://doi.org/10.33050/icit.v5i2.437>
- Rahmawati, Y., Diploma, P., Akuntansi, K., & Negeri, P. (2015). Mengukur kesuksesan sistem informasi layanan publik pajak daerah samsat online. *Politeknik Negeri Semarang*.
- Wahyudin, Y., & Rahayu, D. N. (2020). Analisis Metode Pengembangan Sistem Informasi Berbasis Website: A Literatur Review. *Jurnal Interkom: Jurnal Publikasi Ilmiah Bidang Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 15(3), 26–40. <https://doi.org/10.35969/interkom.v15i3.74>
- Wibowo, A. A., & Pratomo, S. (2021). Inovasi Pelayanan Publik dalam Mendukung Reformasi Birokrasi di Era Masyarakat Informasi. *Jurnal Media Administrasi*, 3(1), 42–49.
- Wulandari, I., & Adil, A. (2020). Perancangan Aplikasi Helpdesk Pelayanan Lalu Lintas Berbasis <https://journal.universitاسbumigora.ac.id/index.php/ADMA> E-ISSN: 2723-7370



Android. *Jurnal Bumigora Information Technology (BITE)*, 2(1), 22–30.  
<https://doi.org/10.30812/bite.v2i1.768>

