

Kinerja Pegawai Dalam Penggunaan Aplikasi E-Samsat Di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau (Studi Pada Unit Pelaksana Teknis Simpang Tiga)

Eben Haezer Juahta Sitepu

NPP. 28.0229

Asdaf Kota Pekanbaru, Provinsi Riau

Program Studi Manajemen Sumber Daya Aparatur

Email: ebenhaezerjuahtasitepu@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement: The author focuses on the problem of decreasing the realization of Motor Vehicle Tax (PKB) receipts, the lack of socialization about E-Samsat, the performance of employees serving the public paying Motor Vehicle Tax (PKB).

Objectives: the purpose of this study is to determine and analyze employee performance in the use of the E-Samsat application, to identify and analyze the supporting and inhibiting factors of employee performance in the use of the E-Samsat application, to identify and analyze efforts to overcome the inhibiting factors of Employee Performance in the Use of the E-Samsat application. In the Regional Revenue Agency of Riau Province (Study on the Simpang Tiga Technical Implementation Unit).

Methods: The research used is a qualitative research method with a descriptive approach with an inductive approach. Data collection techniques are through interviews, observation and documentation. The data analysis technique uses the performance theory of Sedarmayanti (2017: 323) which consists of Job, Behavior, Results and Attendance Level as an analytical knife. **Results/Findings:** The results show that the performance of the Simpang Tiga Technical Implementation Unit employees of Pekanbaru City, Riau Province in serving the public paying Motor Vehicle Tax (PKB) through the E-Samsat application is classified as good, but there are still obstacles felt by employees and public complaints against E-Samsat application.

Conclusion: the performance of employees in carrying out their duties, responsibilities and services to the community in paying taxes both through the E-Samsat application and in the service office is good, but there are still obstacles felt by employees. There are still many negative public responses regarding the E-Samsat application.

Keywords: Performance, Apparatus Concept, E-Government, Regional Apparatus Organization.

ABSTRAK

Permasalahan: Penulis berfokus pada permasalahan penurunan realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), kurangnya sosialisasi tentang E-Samsat, kinerja pegawai melayani masyarakat membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). **Tujuan:** tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis kinerja pegawai dalam penggunaan aplikasi E-Samsat, mengetahui dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat kinerja pegawai dalam penggunaan aplikasi E-Samsat, mengetahui dan menganalisis upaya mengatasi faktor penghambat Kinerja Pegawai Dalam Penggunaan Aplikasi E-Samsat Di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau (Studi Pada Unit Pelaksana Teknis Simpang Tiga). **Metode:** Penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan teori kinerja Sedarmayanti (2017 : 323) yang terdiri dari Pekerjaan, Perilaku, Hasil dan Tingkat Kehadiran sebagai pisau analisis. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai Unit Pelaksana Teknis Simpang Tiga Kota Pekanbaru Provinsi Riau dalam melayani masyarakat membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui aplikasi E-Samsat sudah tergolong baik, namun masih saja ada hambatan yang dirasakan pegawai serta keluhan masyarakat terhadap aplikasi E-Samsat. **Kesimpulan:** kinerja pegawai dalam pelaksanaan tugas, tanggung jawab maupun pelayanan terhadap masyarakat membayar pajak baik melalui aplikasi E-Samsat maupun di kantor pelayanan sudah baik, namun masih ada hambatan yang dirasakan pegawai. Masih banyak tanggapan negatif masyarakat mengenai aplikasi E-Samsat.

Kata Kunci: Kinerja, Konsep Aparatur, *E-Government*, Organisasi Perangkat Daerah.

I. PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Indonesia adalah suatu negara besar jika dilihat dari jumlah penduduknya yang lebih dari 267 juta orang. Dengan sumber daya manusia yang sangat berlimpah ini menjadikan Indonesia memiliki kekuatan yang bisa dipergunakan dalam usahanya memajukan bangsa menjadi bangsa yang besar. Pada era globalisasi seperti sekarang ini, seorang pegawai ataupun Aparatur Sipil Negara (ASN) diharuskan memiliki kompetensi dan juga kinerja yang baik dalam memberi pelayanan yang prima pada masyarakat. Hal ini dikarenakan saat era seperti sekarang ini, kinerja seorang aparatur menjadi perhatian khusus dan dapat dinilai langsung oleh masyarakat. Contoh hambatan yang ada di masa depan adalah untuk membuat suatu organisasi yang menuntut pengelolaan sumber daya yang efisien dan efektif agar bisa berkembang dalam persaingan yang ketat dimasa sekarang. Keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai suatu tujuan tidak melulu bergantung kepada sarana prasarana yang lengkap dan peralatan modern, akan tetapi juga bergantung kepada orang yang melakukan kegiatan tersebut. Hasil dari pegawai yang memiliki keahlian dan hasil kerja yang baik tidak akan sama dengan hasil dari pegawai yang malas dan terkesan tidak

serius dalam menjalankan pekerjaannya. Suatu organisasi dapat berhasil jika hasil kerja atau kinerja yang ditunjukkan oleh pegawainya dikatakan sangat baik.

Selanjutnya pendapat Sedarmayanti dalam bukunya (2017 : 323) mengatakan bahwa penilaian kinerja mengacu pada sistem formal dan terstruktur, digunakan untuk mengukur, menilai, mempengaruhi sifat yang berkaitan dengan Pekerjaan, Perilaku, Hasil dan Tingkat Kehadiran. Tunjangan kinerja merupakan suatu cara ataupun faktor dari Luar yang memiliki pengaruh berkenaan dengan usahanya dalam meningkatkan kinerja pegawai. Tunjangan kinerja merupakan suatu imbalan berbentuk tambahan penghasilan yang diberikan pada pegawai atas kinerja yang telah dilakukannya dengan bertujuan agar semangat para pegawai dapat meningkat.

Seiring perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat, Indonesia telah menggunakan *E-Government*. Melalui Instruksi Presiden No. 6 Tahun 2001 Tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) mengatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung *good governance* dan mempercepat proses demokrasi. Setelah itu dikeluarkan kebijakan baru yaitu Instruksi Presiden RI No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* merupakan bukti bahwa pemerintah Indonesia ingin meningkatkan kualitas dan kinerja pegawai dalam bekerja melalui *E-Government*.

Kinerja pada masa sekarang lebih banyak menggunakan teknologi. Sama halnya dengan masyarakat, kita bisa mengakses kantor pelayanan dengan sistem *E-Government*. Beberapa negara berkembang menerapkan sistem *E-Government* serta menyesuaikan dengan karakteristik dan kondisi sosial geografis dan politik. Berdasarkan dari penilikan Perserikatan Bangsa-Bangsa tahun 2018 perkembangan *E-Government* di negara Indonesia masih jauh tertinggal dan sangat berbeda dengan negara lain.

Salah satu aplikasi teknologi yaitu *E-Samsat*. *E-Samsat* merupakan salah satu aplikasi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dengan sistem online. Sejak tahun 2016 Provinsi Riau telah menggunakan aplikasi *E-Samsat*, sebagaimana tertuang pada Keputusan Pembina Samsat Provinsi Riau Nomor 28 Tahun 2016 Tentang Pelaksanaan Samsat Online Se-Provinsi Riau Kedua mengenai Ruang Lingkup Pelayanan Samsat Online se-Provinsi Riau:

- a. Pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) setiap tahun, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKIJJ) bagi Wajib Pajak (WP) yang berdomisili dan kendaraannya terdaftar di Provinsi Riau;
- b. Pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) setiap tahun, sebagaimana pada huruf a, termasuk pengesahan STNK yang mempunyai tunggakan pokok pajak dan terkena sanksi administrasi sepanjang tidak terjadi penggantian STNK.

Adapun mekanisme prosedur pelayanan E-Samsat yang tertera di website *badanpendapatan.riau.go.id* :

1. Mendownload aplikasi E-Samsat Riau di Google Playstore.
2. Melakukan pendaftaran dengan input Plat Nomor, Input NIK, Input Nomor Handphone, lalu klik tombol lanjutkan hingga muncul Kode Pembayaran.
3. Tahap selanjutnya yaitu pembayaran di ATM Bank Riau Kepri dan mendapatkan struk atau bukti pembayaran.
4. Bukti Bayar yang diperoleh Wajib Pajak dibawa ke kantor Samsat untuk melanjutkan pengesahan STNK.

Penggunaan aplikasi E-Samsat tentunya akan berpengaruh terhadap kinerja pegawai yang harus menyesuaikan keterampilannya dengan perkembangan teknologi seperti aplikasi E-Samsat. Apabila pegawai tidak menyesuaikan dengan perkembangan teknologi, tentunya akan berpengaruh terhadap kinerja pegawai bahkan terhadap kinerja organisasi yang pada akhirnya akan berpengaruh terhadap realisasi penerimaan pajak

I.2 Permasalahan

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan kinerja pegawai Unit Pelaksana Teknis Simpang Tiga dalam penggunaan aplikasi E-Samsat di Unit Pelaksana Teknis Simpang Tiga Kota Pekanbaru Provinsi Riau. Salah satunya adanya penurunan realisasi penerimaan pendapatan kendaraan bermotor (PKB) roda dua dan roda empat pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau pada Unit Pelaksana Teknis Simpang Tiga antara tahun 2018 dengan tahun 2019, hal ini dapat dilihat dari tabel berikut :

Tahun	Roda-2		Roda-4		Alat Berat	
	Unit	Rp	Unit	Rp	Unit	Rp
2018	139.469	32.283.463.135	112.757	313.082.939.31	678	908.336.01
				2		7
2019	131.580	31.260.948.501	113.498	318.645.830.37	671	902.483.38
				0		2

Tabel diatas menunjukkan adanya penurunan dalam pembayaran pajak terutama Pajak Kendaraan Bermotor. Hal ini mungkin terjadi karena kurangnya pemahaman pegawai dalam menggunakan aplikasi E-Samsat. Sarana dan prasarana juga menjadi permasalahan seperti jaringan sehingga pegawai kesulitan dalam melakukan pembukuan hasil pembayaran pajak. Sasaran Operasional Prosedur (SOP) juga menjadi salah satu faktor karena pegawai harus mengetahui alur cara menggunakan aplikasi E-Samsat sebelum melayani masyarakat. Kurangnya sosialisasi yang dilakukan pegawai kepada masyarakat terkait penggunaan aplikasi E-Samsat di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau pada Unit

Pelaksana Teknis Simping Tiga dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor juga menjadi salah satu faktor yang menyebabkan penurunan hasil penerimaan pajak.

I.3 Penelitian Sebelumnya

Penelitian ini terinspirasi dari beberapa penelitian terdahulu, baik dalam hal peningkatan kinerja pegawai maupun tentang *E-Government*. Penelitian Abimayu Satria Yoga yang berjudul Efektivitas Layanan E-Samsat Riau Dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Riau (Studi Kasus UPT Pengelolaan Pendapatan Simping Tiga Bapenda Provinsi Riau) (Abimayu Satria Yoga, 2019), menemukan hambatan pelaksanaan layanan E-Samsat dalam upaya peningkatan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Provinsi Riau yaitu sosialisasi mengenai layanan E-Samsat Riau kepada masyarakat belum maksimal dikarenakan belum ada petugas yang turun langsung ke masyarakat, pengadaan tenaga kerja yang belum dilakukan secara maksimal dan pelatihan sumber daya manusia yang tidak maksimal, serta faktor jaringan dan server yang dapat mengalami crash, dan kerja sama yang dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau bersama Bank Riau Kepri dalam proses pembayaran yang hanya dapat dilakukan oleh nasabah Bank Riau Kepri menggunakan kartu dan mesin ATM Bank Riau Kepri.

Penelitian Melisa Febriani yang berjudul Proses Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Dengan System Online Melalui E-Samsat Di Upt Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota (Agus Supriadi, 2020), menemukan bahwa aplikasi E-Samsat memberikan kemudahan pelayanan kepada wajib pajak dan pemilik kendaraan bermotor, dan memenuhi tuntutan dan amanat konstitusi agar mampu memberikan pelayanan yang lebih responsif, berorientasi kepada aspirasi masyarakat dan kepuasan pelanggan, Kantor Bersama Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Daerah Provinsi Riau membuat terobosan inovasi E-Samsat Riau.

Penelitian Al Juffri yang berjudul Analisis Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Karimun (Al Juffri, 2013) menemukan Analisis Kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Kantor Dinas Pendidikan Kab. Karimun yang terdiri dari 8 indikator yaitu Pengetahuan Tentang Pekerjaan, Kualitas Kerja, Produktivitas, Adaptasi, Inisiatif dan Pemecahan Masalah, Kerjasama, Tanggungjawab dan Kemampuan dalam Berkomunikasi dan Berinteraksi. Jadi, berdasarkan kriteria penilaian yang ditetapkan maka dapat disimpulkan bahwa Analisis Kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Karimun tergolong Cukup Baik.

Penelitian Nabila Khoirun Nissa yang berjudul Pemanfaatan Electronic Government Untuk Mendukung Reformasi Birokrasi Pemerintah Pada Pemerintahan Kota Semarang (Nabila Khoirun Nissa, 2018). Menemukan bahwa dalam penelitian Masih kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkompeten. Hampir semua kegiatan pemerintahan menggunakan elektronik, mulai dari pelayanan pengaduan, pemberian informasi, dan pelayanan untuk pegawai pemerintahnya sendiri namun tidak semua aparatur pemerintah

mengerti dan bisa untuk menjalankannya, sehingga ketika sewaktu-waktu ada pergantian tugas atau mutasi harus selalu diberikan pengarahan setiap ada pergantian pegawai karena kurangnya pengetahuan mengenai TI (Teknologi Informasi).

Penelitian Wiwiet Hertiarani yang berjudul Implementasi Kebijakan E-Samsat Di Jawa Barat menemukan bahwa Implementasi kebijakan e-Samsat ditujukan untuk meningkatkan kemudahan, mempercepat dan memberikan pelayanan yang lebih responsif, dengan pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi terpusat dengan menggunakan fasilitas “electronic banking” Bank BJB via ATM dan teller bagi memiliki kendaraan berpelat Jawa Barat di seluruh Indonesia.

I.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang sedikit berbeda dari penelitian yang terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan penulis adalah melihat kinerja pegawai dalam penggunaan aplikasi e-samsat di Unit Pelaksana Teknis Simpang Tiga Kota Pekanbaru Provinsi Riau dalam melayani masyarakat membayar Pajak Kendaraan Bermotor baik melalui aplikasi E-Samsat maupun melalui kantor pelayanan dengan menggunakan indikator yang berbeda dari penelitian sebelumnya yakni dengan menggunakan pendapat dari Sedarmayanti (2017:323) yang menyatakan penilaian kinerja dapat dilihat dari 4 indikator yaitu Pekerjaan, Perilaku, Hasil, dan Tingkat Kehadiran.

I.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Kinerja Pegawai Dalam Penggunaan Aplikasi E-Samsat Di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau (Studi Pada Unit Pelaksana Teknis Simpang Tiga).

II. METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif dengan pendekatan induktif atau dengan kata lain menyelesaikan permasalahan yang ada dengan menemukan pemahaman yang utuh pada objek yang diobservasi dengan penilaian, serta dapat memberikan kesimpulan yang terbaik dari permasalahan yang ada di lapangan. Penulis mengumpulkan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara terhadap 7 orang informan yang terdiri dari Kepala UPT Simpang Tiga, Kepala Sub Bagian Tata Usaha, Kepala Seksi Penagihan Dan Pembukuan, Staf Seksi Penerimaan, Staf Penagihan Dan Pembukuan dan Operator Komputer Sub Bagian Tata Usaha. Dalam menganalisis data, penulis menggunakan teori kinerja dari Sedarmayanti (2017:323) yang menyatakan penilaian kinerja dapat dilihat dari 4 indikator yaitu Pekerjaan, Perilaku, Hasil, dan Tingkat Kehadiran.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

III.1 Pekerjaan

3.2.1 Bagaimana Kinerja Pegawai Melayani Masyarakat Membayar Pajak Dengan Menggunakan Aplikasi E-Samsat

Kinerja pegawai Unit Pelaksana Teknis Simpang Tiga dapat dinilai dengan cara sejauh mana tanggung jawab pegawai tersebut terhadap pekerjaan atau tugas yang diberikan oleh pimpinan.. Hal ini sejalan dengan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh penulis dengan sejumlah informan, “Pekerjaan ini kita ibaratkan sebagai tugas yang diberikan kepada pegawai. Dari tugas tersebut kita bisa menilai kinerja pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Sebagai seorang pegawai yang bertanggung jawab dan disiplin pekerjaan tersebut pasti terlaksana dengan baik. Disiplin ini penting sekali bagi pegawai karena kalau ia tidak disiplin bagaimana bisa kinerja tersebut kita nilai, pegawai itu juga tidak kita hargai dalam kantor ini. Karena disini kita bekerjasama saling memberitahu dan mengajari cara bekerja yang baik dan benar. Tidak selamanya pimpinan itu selalu benar, bisa jadi pegawai yang lain lebih tahu dan lebih unggul terhadap suatu persoalan. Jadi dengan adanya aplikasi E-Samsat pekerjaan pegawai lebih mudah dan terbantu dalam melayani masyarakat dan pembukuan hasil pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. ujar Kepala Unit Pelaksana Teknis Simpang Tiga Kota Pekanbaru Provinsi Riau.

Pendapat tersebut juga diperkuat oleh hasil wawancara penulis dengan Kepala Sub Bagian Tata Usaha yang mengatakan bahwa “Sebagai seorang pegawai pekerjaan itu pasti melekat di diri kita. Pekerjaan atau tugas yang diberikan harus dilaksanakan untuk mencapai tujuan bersama. Dari pekerjaan tersebut barulah kita bisa menilai kinerja pegawai kantor UPT Simpang Tiga ini apakah hasilnya baik atau kurang memuaskan sehingga terutama pegawai yang melayani pemabayaran pajak masyarakat baik itu pelayanan melalui aplikasi E-Samsat maupun di kantor pelayanan.”.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh penulis pada saat penelitian di Unit Pelaksana Teknis Simpang Tiga Kota Pekanbaru Provinsi Riau kinerja pegawai Unit Pelaksana Teknis Simpang Tiga Kota Pekanbaru Provinsi Riau dalam melayani masyarakat membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui aplikasi E-Samsat sudah tergolong baik, namun masih saja ada hambatan yang dirasakan pegawai serta keluhan masyarakat terhadap aplikasi E-Samsat.

III.2 Perilaku

3.2.1 Tanggung Jawab Pegawai Terhadap Pelaksanaan Tugas Dan Kinerja Mereka Melayani Masyarakat

Dalam pelaksanaan tugasnya pegawai harus bertanggung jawab melaksanakan tugas yang diberikan oleh pimpinan. Hal ini didapatkan dari hasil wawancara yang telah dilakukan oleh pebulis dengan para informan yang mengatakan bahwa “Terutama dalam pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor oleh Wajib Pajak. Ini merupakan pekerjaan yang rumit karena berhubungan dengan finansial. Finansial ya atau yang biasanya kita sebut uang ini sangat sensitif sehingga pegawai harus berhati-hati untuk melakukan pekerjaannya. Nah disini kita bisa menilai kinerja pegawai tersebut apa pegawai tersebut serius dalam pekerjaannya atau hanya sekedar dating ke kantor saja. Terutama pembayaran melalui E-Samsat ini kan melalui via transfer Bnk Riau-Kepri. Pegawai harus

tepat dalam pendataan sehingga tidak ada terjadi kesalahan sedikitpun.”. Ungkap Kepala Unit Pelaksana Teknis Simpang Tiga Kota Pekanbaru Provinsi Riau.

Staf Seksi Penerimaan juga menyatakan bahwa “Saya selaku pegawai di kantor UPT Simpang Tiga melihat rekan-rekan pegawai melayani masyarakat dengan ikhlas dan disiplin dalam pekerjaannya. Hanya saja seperti yang dikatakan Ibu Yulia tadi ada saja hambatan dalam pekerjaan. Hambatan itu sebenarnya tidak kita yang mau, cuman memang ada saja permasalahan yang dihadapi seseorang dalam bekerja, jadinya yang susahkan semua pihak bukan satu atau dua pihak yang dirugikan.”.

Berdasarkan wawancara diatas dapat diketahui bahwa Kinerja pegawai serta para staf yang bekerja dengan efisien dan mengurangi kesalahan-kesalahan yang terjadi dalam penerimaan struk pembayaran pajak dan data pembukuan pajak. Pegawai tidak hanya melaksanakan pekerjaannya, mereka juga setia kepada organisasinya seperti menjaga kerahasiaan organisasi. Ini merupakan perilaku yang harus dimiliki oleh seorang pegawai sebagai abdi negara dan mengabdikan kepada masyarakat.

III.3 Hasil

III.3.1 Kerja Sama Antar Pegawai Untuk Melaksanakan Tugas Yang Diberikan Serta Pencapaian Tujuan

Kerjasama sangat penting dalam sebuah instansi atau organisasi untuk mencapai tujuan., hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh penulis, yang menyatakan bahwa “Hasil kerja pegawai harus terukur sehingga kita tahu kinerja pegawainya bagus atau tidak. Dari situ kita dapat mengetahui pegawai tersebut bekerja dengan maksimal atau tidak. Dalam pelaksanaan tugas pegawai UPT Simpang Tiga memiliki hasil kerja yang cukup dan memenuhi target tujuan”. Ujar Kepala Unit Pelaksana Teknis Simpang Tiga Kota Pekanbaru Provinsi Riau.

Kepala Sub Bagian Tata Usaha juga mengatakan bahwa “Kita ini pegawai ASN yang mengurus pajak orang banyak, Pajak kendaraan Bermotor ini rumit dek mengurusnya. Jadi semua pegawai memiliki tugas dan tanggungjawab yang berbeda. Untuk itu semua pegawai harus saling bekerjasama untuk mencapai tujuan serta visi misi organisasi. Nah saya ingin menjelaskan sedikit mengapa kita membutuhkan kerjasama baik kami sesama pegawai maupun pegawai dengan masyarakat. Ada masyarakat membayar pajak tepat waktu, ada yang telat membayar pajak, ada juga yang sampai sebulan atau dua bulan baru masyarakat tersebut membayar pajaknya. Ini kan bisa dikatakan memperbanyak pekerjaan dan merugikan mereka (masyarakat) karena diberikan sanksi biaya tambahan. Dengan adanya aplikasi E-Samsat kita bekerja sama dengan pihak Bank Riau-Kepri untuk membantu dalam pembayaran pajak terutama Pajak Kendaraan Bermotor.”.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis diatas dapat diketahui bahwa Kerjasama itu sangat diperlukan untuk mencapai tujuan bersama. Kerjasama tidak hanya sesama pegawai, melainkan masyarakat juga agar masyarakat tidak telat membayar pajak ataupun memberi struk pembayaran kepada kantor pelayanan bagi masyarakat yang membayar pajak melalui aplikasi E-Samsat.

III.4 Tingkat Kehadiran

III.4.1 Kejujuran Dan Kesetiaan Pegawai Dalam Melaksanakan Pekerjaan Dan Melayani Masyarakat

Kejujuran dan kesetiaan merupakan komitmen penting dan sangat sulit dilakukan. Hal tersebut sejalan dengan hasil wawancara penulis dengan Kepala Unit Pelaksana Teknis Simpang Tiga Kota Pekanbaru Provinsi Riau yang menyatakan bahwa “Berbicara mengenai tingkat kehadiran, disiplin, kejujuran, dan kesetiaan itu hal yang sudah kami terapkan sejak sebelum pegawai kami sekarang direkrut sebagai pegawai tetap UPT Simpang Tiga. Apalagi sejak adanya E-Samsat pegawai harus bekerja lebih untuk mendata masyarakat yang telah membayar pajak melalui aplikasi tersebut. Karena setelah didata pegawai harus menerima dan mengumpulkan struk pembayaran yang akan diberikan masyarakat kepada pihak pelayanan.”.

Hal tersebut dikuatkan dengan pernyataan dari Staf Seksi Penerimaan yang menyatakan “Saya selaku pegawai di kantor ini melihat rekan-rekan pegawai melayani masyarakat dengan ikhlas dan disiplin dalam pekerjaannya. Hanya saja seperti yang dikatakan Ibu Yulia tadi ada saja hambatan dalam pekerjaan. Hambatan itu sebenarnya tidak kita yang mau, cuman memang ada saja permasalahan yang dihadapi seseorang dalam bekerja, jadinya yang susahkan semua pihak bukan satu atau dua pihak yang dirugikan”.

Berdasarkan wawancara diatas dapat diketahui bahwa Unit Pelaksana Teknis Simpang Tiga Kota Pekanbaru sudah menerapkan berbagai jenis disiplin sebelum direkrut menjadi pegawai tetap. Semua dilakukan karena ingin memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, terutama sejak adanya aplikasi E-Samsat yang mengharuskan pegawai kerja lebih giat lagi.

III.5 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Setelah melakukan penelitian, peneliti berharap agar Unit Pelaksana Teknis Simpang Tiga Kota Pekanbaru Provinsi Riau dapat meningkatkan kualitas pegawai agar pegawai dapat memberikan kinerja serta pelayanan yang baik kepada masyarakat. Dengan meningkatnya kinerja pegawai, diharapkan pegawai dapat lebih bersemangat dan memotivasi mereka dalam bekerja, dan secara tidak langsung akan membuat kinerja dari para pegawai juga meningkat. Program tambahan penghasilan pegawai juga merupakan salah satu bentuk penghargaan dari pemerintah atas kerja keras yang telah dilakukan oleh para pegawai, maka dari itu besaran tambahan penghasilan pegawai ditentukan dari kinerja masing-masing pegawai. Penulis menemukan temuan penting yakni pemberian tambahan penghasilan pegawai sangat berpengaruh besar terhadap kinerja pegawai. Maka dari itu diklat dan tugas belajar yang diberikan pemerintah kepada para pegawai dianggap faktor kunci untuk meningkatkan kinerja maupun disiplin pegawai.

Unit Pelaksana Teknis Simpang Tiga Kota Pekanbaru Provinsi Riau diharapkan dapat mengatasi faktor-faktor penghambat pegawai dalam melaksanakan tugasnya dengan segala upaya yang telah dikerahkan.

IV. KESIMPULAN

1. Kinerja Pegawai Unit Pelaksana Teknis Simpang Tiga Kota Pekanbaru Provinsi Riau dalam melayani masyarakat membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui aplikasi E-Samsat sudah tergolong baik, namun masih saja ada hambatan yang dirasakan pegawai serta keluhan masyarakat terhadap aplikasi E-Samsat. Faktor Penghambat Kinerja Pegawai Dalam Penggunaan Aplikasi E-Samsat Di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau (Studi Pada Unit Pelaksana Teknis Simpang Tiga) antara lain :
 - Pegawai bagian Staf dan Pembukuan terhambatan dalam pendataan pajak yang telah lunas dibayar melalui aplikasi E-Samsat.
 - Jumlah struk pembayaran yang pengumpulan tidak sesuai dengan jumlah Wajib Pajak yang telah membayar pajak sehingga pegawai kesulitan untuk melaksanakan pembukuan sehingga pegawai kesulitan untuk melaksanakan pembukuan.
 - Jaringan yang terkadang tidak bagus sehingga informasi atau notifikasi bahwa pembayaran pajak melalui aplikasi E-Samsat tidak muncul.
2. Upaya-upaya dalam meningkatkan kinerja pegawai yakni:
 - Menginformasikan kembali kepada seluruh masyarakat di Kota cara penggunaan aplikasi E-Samsat.
 - Memberikan informasi mengenai prosedur penggunaan aplikasi E-Samsat agar tidak ada kesalahpahaman.
 - Menginformasikan kepada masyarakat agar membayar pajak tepat waktu.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama kepada Dosen pembimbing Dra. Hj. Riza Risianti, M.Si dan Drs. Rukman, M.Si yang telah membimbing dalam penulisan laporan penelitian ini tak lupa terimakasih kepada Kepala Unit Pelaksana Teknis Simpang Tiga Kota Pekanbaru Provinsi Riau beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Armstrong dan Baron. Dalam Irham Fahmi. 2012. *Manajemen Kinerja*. Jakarta.
- Bernardin and Russel. 1993. *Human Resource Management, An. Experimental Approach*, terjemahan. Jakarta: Pustaka Binaman Presindo.
- Hasibuan, Malayu S.P, 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*” Edisi Revisi ”. Bumi Aksara, Jakarta.

- Indrajit, Richardus Eko. (2002). *Electronic Government: strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Mahmudi, 2005, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Jakarta: STIM YKPN
- Mangkunegara, Anwar Prabu, 2005. *Evaluasi Kinerja SDM*, Bandung, Refika Aditama.
- Notoadmodjo, Soekidjo, 2003. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta, Rhineka Cipta.
- Sedarmayanti, 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung, Mandar Maju.
- Sedarmayanti, 2017. *Perencanaan Dan Pengembangan SDM Untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja Dan Produktifitas Kerja*, Bandung, PT. Refika Aditama.
- Simangunsong Fernandes. 2017 *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Alfabeta. Bandung.
- Tunggal, Amin Widjaja. 1991. *Pelaksanaan Pajak Penghasilan Perseorangan*. Jakarta: Balai Pustaka
- Veithzal Rivai. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*, Edisi ke 6, PT. Raja Grafindo Persada, Depok, 16956.
- Wibowo, 2014, *Manajemen Kinerja (Edisi Keempat)*, Jakarta: Rajawali Pers.

JURNAL

- Aprianty, D.R. (2016). Penerapan kebijakan E-Government dalam peningkatan mutu pelayanan publik di kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id Vol 4 Nomor 4: 1589-1602*.
- Harlie, 2010, Pengaruh disiplin kerja, motivasi dan pengembangan karier terhadap kinerja pegawai negeri sipil pada Pemerintah Kabupaten Tabalong di tanjung Kalimantan Selatan (2):117-124
- <file:///C:/Users/User/Downloads/559-Article%20Text-1129-1-10-20200626.pdf>
- [file:///C:/Users/User/Downloads/9759-Article%20Text-24717-3-10-20200706%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/9759-Article%20Text-24717-3-10-20200706%20(1).pdf)
- badanpendapatandaerah.riau.go.id