

Implementasi Inovasi E-Samsat Berbasis Digital Di Jawa Timur

Susi Ratnawati¹, Anggrita Esthi², Lolita Permanasari³, Indawati⁴

¹ Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bhayangkara Surabaya, Jl. Ahmad Yani Frontage Road Ahmad Yani No.114, Ketintang, Kec. Gayungan, Surabaya, Jawa Timur

^{2,3,4} Fakultas Hukum, Universitas Bhayangkara Surabaya, Jl. Ahmad Yani Frontage Road Ahmad Yani No.114, Ketintang, Kec. Gayungan, Surabaya, Jawa Timur
susiratna11@gmail.com

Abstract

Research Objective: To analyze the implementation of the e-Samsat innovation to evaluate the program's effectiveness in optimizing public services and providing convenience to the public through a digital-based administration system. **Research Method:** This research uses a descriptive qualitative approach. The analysis focuses on evaluating the quality of e-Samsat services after the regulation's enactment, with reference to innovation indicators covering aspects of convenience, speed, transparency, and payment system security. **Research Results:** The innovation of Motor Vehicle Tax (PKB) payments through e-Samsat is based on a national policy framework and regional regulations. In East Java, the primary legal basis includes East Java Regional Regulation Number 9 of 2010 concerning Regional Taxes, which was accelerated through East Java Governor Regulation Number 8 of 2017. The implementation of e-Samsat in East Java has been deemed highly successful and has become a national benchmark for the digital transformation of public services (e-government). Through the East Java Regional Revenue Agency (Bapenda), this innovation continues to evolve from simply payments via regional bank ATMs to the widespread use of the digital ecosystem. This system facilitates taxpayers' cashless payments and annual vehicle registration (STNK) validation through various digital channels (ATMs, mobile banking, e-commerce, and modern outlets) that are automatically integrated with Bapenda (Regional Revenue Agency), the Police, and Jasa Raharja data.

Keywords: E-Samsat, Innovation, Tax, Vehicles, East Java

Abstrak

Tujuan Penelitian: Menganalisis implementasi inovasi e-Samsat guna mengevaluasi efektivitas program dalam mengoptimalkan pelayanan publik dan memberikan kemudahan bagi masyarakat melalui sistem administrasi berbasis digital. **Metode Penelitian:** Riset ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Fokus analisis diarahkan untuk mengevaluasi mutu layanan e-Samsat pasca-pemberlakuan regulasi, dengan mengacu pada indikator inovasi yang meliputi aspek kemudahan, kecepatan, transparansi, serta keamanan sistem pembayaran. **Hasil Penelitian:** Inovasi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui e-Samsat berlandaskan pada kerangka kebijakan nasional serta regulasi daerah. Di wilayah Jawa Timur, dasar hukum utamanya mencakup Perda Jatim Nomor 9 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah, yang diakselerasi melalui Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2017. Implementasi e-Samsat di Jawa Timur dinilai sangat berhasil dan menjadi salah satu barometer nasional dalam transformasi digital pelayanan publik (e-government). Melalui Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Jawa Timur, inovasi ini terus berevolusi dari sekadar pembayaran via ATM bank daerah menuju pemanfaatan ekosistem digital yang masif. Sistem ini memfasilitasi wajib pajak melakukan pembayaran dan pengesahan STNK tahunan secara non-tunai melalui berbagai kanal digital (ATM, mobile banking, e-commerce, dan gerai modern) yang terintegrasi otomatis dengan data Bapenda, Kepolisian, serta Jasa Raharja.

Kata kunci : E-Samsat, Inovasi, Pajak, Kendaraan, Jawa Timur

Copyright (c) 2026 Susi Ratnawati, Anggrita Esthi, Lolita Permanasari, Indawati

✉Corresponding author: Susi Ratnawati

Email Address: susiratna11@gmail.com (Jl. Ahmad Yani Frontage Road Ahmad Yani No.114, Ketintang, Kec. Gayungan, Surabaya, Jawa Timur)

Received 19 May 2026, Accepted 25 May 2026, Published 31 May 2026

PENDAHULUAN

Eksistensi penyediaan pelayanan publik yang prima menempati posisi krusial, di mana peningkatan mutu layanan menjadi stimulan strategis guna mengakselerasi potensi sosial-ekonomi

masyarakat sekaligus memulihkan kredibilitas pemerintah yang kian terdegradasi (Riani, 2021). Sektor pelayanan publik dikategorikan sebagai isu yang sangat strategis karena memanifestasikan arena interaksi antara birokrasi dan konstituennya; sebuah ruang di mana warga negara secara sukarela menunaikan kewajiban perpajakan dan mendelegasikan otoritas kepada aparatur negara demi mengonversinya menjadi layanan yang berorientasi pada kemaslahatan serta kesejahteraan umum (Yunaningsih et al., 2021). Realitas tersebut menuntut signifikansi penyelenggaraan pelayanan publik yang akuntabel dan berkualitas tinggi untuk segera diimplementasikan secara konsisten (Hutagalung, 2021).

Aksentuasi awal yang wajib dieksekusi oleh otoritas pemerintahan demi mengoptimalkan performa pelayanan publik adalah menginisiasi restrukturisasi kelembagaan agar berkarakter lebih desentralistik, inovatif, fleksibel, serta responsif, yang dibarengi dengan pembenahan sistemik terhadap regulasi prosedural agar lebih efektif dan efisien (Yulanda et al., 2025). Pada era kontemporer ini, disrupti teknologi mampu melahirkan pelbagai simplifikasi digital yang menyuguhkan urgensi kemanfaatan utama, yakni merekatkan konektivitas antara warga negara dan pemangku kebijakan publik melalui mekanisme baru yang berdaya guna tinggi (Andry & Sawir, 2024).

Karakteristik tata kelola konvensional yang kerap diidentikkan dengan performa birokrat lamban, birokrasi berbelit, dan stagnasi manajerial kini dapat didekonstruksi total melalui pemanfaatan sistem komputasi terpadu atau yang jamak diistilahkan sebagai e-government (Sangaji & Irianto, 2025). Berangkat dari niscaya tersebut, Pemerintah Provinsi Jawa Timur mengadopsi kebijakan digitalisasi penatausahaan administrasi Pajak Kendaraan Bermotor beserta pengesahan STNK tahunan melalui peluncuran aplikasi e-Samsat demi mendongkrak mutu pelayanan publik bagi masyarakat luas (Prasetyo, 2024). Pengintegrasian sistem elektronik pada instansi Samsat ini ditargetkan mampu memicu eskalasi efektivitas serta efisiensi operasional layanan publik di wilayah Jawa Timur (Hidayat, 2025).

Pajak didefinisikan sebagai kontribusi finansial wajib dari masyarakat kepada negara yang didasarkan pada instrumen undang-undang, bersifat koersif tanpa imbalan langsung, dan terutang, yang alokasi hasilnya dimanfaatkan untuk menyokong pembiayaan pembangunan nasional (Abdi & Faisol, 2023a). Pajak Kendaraan Bermotor atau PKB merupakan jenis pajak daerah yang dipungut atas kepemilikan maupun penguasaan atas kendaraan roda dua atau lebih. Korelatif dengan dinamika pertumbuhan demografi, penerimaan kas negara dan daerah dari sektor perpajakan ini diproyeksikan mengalami peningkatan kuantitas (Irsan, 2022). Kendati demikian, tingginya volume masyarakat pemilik modal moda transportasi belum menjamin adanya lonjakan pendapatan asli daerah secara linier apabila tidak disubsidi oleh pelbagai determinan yang mengintervensi kepatuhan subjektif dalam membayar pajak (Cendana & Pradana, 2021a).

Kesadaran wajib pajak secara empiris tecermin dari iktikad serta komitmen internal subjek hukum untuk menunaikan tanggung jawab fiskalnya. Internalisasi kesadaran perpajakan tersebut bernilai krusial guna menstimulasi kemauan membayar pajak. Jika eskalasi kuantitas objek kendaraan

bermotor tidak berjalan beriringan dengan kesadaran kolektif wajib pajak, maka kondisi tersebut berimplikasi pada pembengkakan tunggakan pokok serta denda administrasi pada instansi Samsat setempat (Cendana & Pradana, 2021b).

Demi menegakkan kepatuhan terhadap aturan perundang-undangan perpajakan, pemberlakuan sanksi yuridis yang rigid mutlak ditegakkan bagi para pelanggar. Wajib pajak cenderung akan mengindahkan kewajibannya apabila mengkalkulasi bahwa sanksi denda akan memicu kerugian material yang lebih besar. Fenomena di lapangan menunjukkan banyak wajib pajak yang menunda pembayaran hingga lima tahun sekaligus atau bahkan mengabaikannya sama sekali akibat lemahnya ketegasan sanksi, sehingga memicu degradasi kepatuhan dan meremehkan kewajiban hukum (Abdi & Faisol, 2023b).

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap atau Samsat merupakan institusi kolaboratif yang mengintegrasikan Kepolisian Negara Republik Indonesia di bidang lalu lintas (Dirlantas Polda), Satuan Kerja Pengelola Keuangan Daerah pelaksana pemungutan pajak provinsi (Bapenda/Dispenda), dan Badan Usaha Milik Negara penyedia asuransi sosial (PT Jasa Raharja). Seiring laju modernisasi teknologi informasi, wajib pajak kini difasilitasi oleh platform e-Samsat yang menyederhanakan mekanisme pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor secara komputasi (Khasanah et al., 2021a).

Selaras dengan mandat Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 Pasal 22 ayat 1 terkait Penyelenggaraan Samsat, akselerasi mutu pelayanan Kantor Bersama Samsat diakomodasi melalui perumusan Samsat Online Nasional. Konstruksi e-Samsat hadir menjadi saluran alternatif elektronik untuk mengeksekusi pembayaran PKB, Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan, serta otentikasi STNK tahunan via jaringan perbankan digital (Khasanah et al., 2021b).

Pemanfaatan e-Samsat efektif menekan angka rasio tunggakan pajak yang jamak dipicu oleh keterbatasan waktu operasional, kendali jarak, maupun inefisiensi birokrasi manual. Reduksi nominal tunggakan berkolerasi positif terhadap optimalisasi realisasi penerimaan pokok PKB. Inovasi digital ini kian diminati masyarakat karena menawarkan fleksibilitas aksesibilitas yang cepat, praktis, dan nirkontak (Dewi & Laksmi, 2019). Layanan berbasis internet ini memberikan implikasi transformatif yang positif, di mana diseminasi informasi perpajakan disajikan secara transparan guna mengeliminasi asimetri pemahaman operasional. Guna memperoleh kode bayar secara berkala, masyarakat dapat mengunduh aplikasi Samsat Digital Nasional melalui penyedia digital resmi Google Play Store maupun App Store.

Dalam mengejawantahkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance), aparatur sipil negara dituntut mempersembahkan performa layanan yang prima (Salma et al., 2025). Penyelenggara kebijakan wajib responsif terhadap pelbagai anomali pelayanan publik yang kurang optimal. Peraturan Daerah secara eksplisit telah memayungi legalitas sistem pembayaran PKB digital melalui instrumen e-Samsat (Hariwibowo et al., 2025). Namun, tataran implementatif masih menyisakan rintangan teknis yang mendistorsi capaian target (Putra et al., 2025). Melalui telaah kritis ini, penulis bertujuan

membedah efektivitas operasional sistem pembayaran pajak kendaraan digital, mengidentifikasi determinan penghambat keefektifan, serta merumuskan alternatif solusi solutif atas kendala kebijakan perpajakan berbasis digital tersebut (Riezkyawan et al., 2026). Berdasarkan konseptualisasi problematik di atas, riset ini difokuskan pada analisis implementasi kebijakan publik dengan tajuk: Efektivitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Berbasis Digital Melalui Inovasi E-Samsat.

METODE

Pendekatan metodologis yang diimplementasikan dalam riset ini menggunakan paradigma kualitatif, lantaran berorientasi eksklusif pada deskripsi komprehensif mengenai realitas variabel, fenomena, empiris, atau kondisi faktual secara objektif tanpa tendensi menguji hipotesis statistik. Konseptualisasi penelitian kualitatif, sebagaimana dinukil oleh Sugiyono dalam Zamroni dkk (2019), didefinisikan sebagai metode ilmiah yang berakar pada epistemologi filsafat postpositivisme, diaplikasikan guna menginvestigasi kondisi objek alamiah secara natural dengan kedudukan peneliti sebagai instrumen kunci (key instrument). Selain itu, mekanisme pengumpulan data di lapangan dieksekusi via teknik triangulasi (metode gabungan), orientasi analisis data bergerak secara induktif atau kualitatif, serta output interpretasi riset kualitatif lebih menitikberatkan pada perolehan substansi makna teoretis secara mendalam alih-alih melakukan generalisasi populatif.

Guna membedah dan mengonstruksi data mentah yang telah dihimpun dari lokus penelitian, peneliti mengaplikasikan teknik analisis data interaktif. Kerangka analitis yang diadaptasi dalam studi ini mengacu pada model analisis data interaktif besutan Miles, Huberman, dan Saldana. Selaras dengan postulat teoretis Miles, Huberman, dan Saldana (2014), operasionalisasi riset menggunakan instrumen analisis interaktif ini dijalankan melalui siklus empat alur kegiatan utama yang saling berkelindan, yaitu meliputi: 1. Pengumpulan Data (Data Collection), 2. Kondensasi Data (Data Condensation), 3. Penyajian Data (Data Display), dan 4. Penarikan serta Verifikasi Kesimpulan (Drawing and Verifying Conclusion).

HASIL DAN DISKUSI

Teori inovasi pelayanan publik merepresentasikan kerangka konseptual yang menguraikan formulasi bagaimana otoritas pemerintahan mengkreasi, mengadopsi, serta mendiseminasikan gagasan kontemporer maupun pemanfaatan teknologi baru demi mendongkrak efektivitas, efisiensi, dan mutu performa layanan bagi publik. Struktur fondasi, karakteristik, beserta indikator keberhasilan utamanya diklasifikasikan sebagai berikut.

Berdasarkan perspektif birokrasi, inovasi sektor publik wajib mengintegrasikan karakteristik distingtif, yakni: memiliki kebaruan (novelty) berupa penawaran metode, proses kerja, atau instrumen teknologi yang berbeda sekaligus melampaui keandalan sistem terdahulu; memberikan kemanfaatan (expediency) sebagai solusi nyata dalam mengeliminasi patologi birokrasi yang berbelit; serta

menjamin efektivitas dan efisiensi agar mampu merealisasikan target capaian melalui produktivitas sumber daya yang seminimal mungkin.

Inovasi Program e-Samsat dalam Pembayaran Kendaraan bermotor (PKB)

Menggunakan Teori Difusi Inovasi (Everett M. Rogers), dijelaskan bagaimana sebuah transformasi digital diadopsi oleh masyarakat luas maupun struktur birokrasi. Terdapat 5 atribut penentu akselerasi keberhasilan inovasi: Keunggulan Relatif (Relative Advantage), Kesesuaian (Compatibility), Kerumitan (Complexity), Kemampuan untuk Dicoba (Trialability), serta Kemudahan untuk Diamati (Observability).

1. Relative Advantages (Keunggulan Relatif)

Keunggulan relatif merupakan sejauh mana suatu gagasan baru dianggap superior daripada ide terdahulu yang digantikannya. Sebuah pembaruan wajib memiliki distingsi serta nilai tambah signifikan dikomparasikan dengan model konvensional. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang inheren dalam produk pembaruan yang menjadi elemen pembeda utama dari sistem lainnya. Berdasarkan temuan data di lapangan, diperoleh hasil konkrit bahwa aplikasi e-Samsat menyuguhkan beberapa dimensi pelayanan yang jauh lebih unggul ketimbang metode pembayaran manual. Keandalan performa digital ini dikonstruksikan secara kokoh berdasarkan prinsip-prinsip substansial dalam pengelolaan keuangan daerah, yaitu asas transparansi, akuntabilitas publik, serta optimalisasi aspek partisipatif dari wajib pajak.

2. Compatibility (Kesesuaian)

Inovasi yang ideal adalah pembaruan yang memiliki karakteristik kompatibel atau keselarasan dengan sistem operasional lama yang telah eksis sebelumnya. Formulasi ini dimaksudkan agar warisan tata kelola yang lama tidak dieliminasi begitu saja secara radikal. Meskipun proses transisi ini terkadang menuntut alokasi anggaran yang besar, keberadaan metode lama tetap memegang peranan krusial sebagai fase transisi menuju ekosistem digital yang baru. Hal ini efektif menstimulasi percepatan proses adaptasi kultural pengguna secara lebih cepat. Pengembangan aplikasi e-Samsat merupakan instrumen komplemen penunjang sistem administrasi perpajakan yang saat ini diterapkan oleh daerah, sehingga aplikasi e-Samsat memiliki kesesuaian fungsi dengan sistem induk dalam seluruh menu fitur pelayanan yang tersedia. Walhasil, pembaruan pelayanan publik ini menjadi platform yang sangat mudah untuk diakses. Aspek keandalan ini bertumpu pada standarisasi fitur yang mengadaptasi tren visual aplikasi modern, sehingga menyuguhkan aksesibilitas tinggi bagi semua kalangan masyarakat di mana pun dan kapan pun.

3. Complexity (Kerumitan)

Platform kontemporer umumnya membawa tingkat kompleksitas yang relatif lebih tinggi jika dikomparasikan dengan prosedur konvensional sebelumnya. Namun, sepanjang sistem baru tersebut menawarkan metode kerja yang jauh lebih praktis, maka aspek kerumitan tersebut pada

umumnya tidak akan menjadi hambatan krusial bagi publik. Merujuk pada akumulasi data penelitian, aplikasi e-Samsat menunjukkan tingkat kerumitan tertentu yang berpusat pada variasi operasional fitur. Kondisi ini terjadi karena menu di dalam aplikasi e-Samsat dirancang lebih padat sehingga menuntut penyesuaian teknis dalam penggunaannya. Kendati demikian, kendala ini dapat diantisipasi secara taktis dengan memanfaatkan pedoman petunjuk yang telah disediakan secara otomatis di dalam sistem e-Samsat. Dengan demikian, tata cara penggunaannya tetap dapat dipahami dalam tempo yang cepat seiring berjalannya dinamika adaptasi dari para wajib pajak.

4. Trialability (Kemungkinan dicoba)

Sebuah produk pembaruan hanya dapat diterima secara kolektif apabila telah teruji secara empiris serta valid memiliki keuntungan komparatif dibanding metode lama. Oleh sebab itu, produk inovasi harus melewati fase uji publik, di mana setiap elemen masyarakat diberikan ruang kesempatan guna menilai mutu operasional sistem tersebut. Meninjau implementasi e-Samsat yang diaplikasikan dan saat ini terus disempurnakan, jika ditinjau dari sudut efektivitas dan efisiensi, maka aplikasi e-Samsat terbukti sangat unggul dalam aspek tersebut. Namun, pencapaian ini baru sebatas penilaian atas desain arsitektur dan mekanisme kerja sistem. Evaluasi berkala melalui uji coba fungsional secara kontinu mutlak diperlukan demi memetakan alur serta mengukur tingkat efektivitas pelayanan secara komprehensif pada aplikasi e-Samsat.

5. Observability (Kemudahan diamati)

Observabilitas menitikberatkan pada sejauh mana luaran dari suatu inovasi dapat disaksikan secara jelas oleh pihak luar. Produk pembaruan harus mampu didemonstrasikan secara transparan, mulai dari segi ritme kerja hingga kemampuannya dalam menghasilkan tata kelola yang lebih berkualitas. Ketentuan ini berlaku mutlak pada inovasi pelayanan publik yang diimplementasikan di sektor daerah. Terkait operasionalisasi aplikasi e-Samsat dari sudut pandang kemudahan observasi, mayoritas informan memberikan tanggapan yang sangat baik atas eksistensi program tersebut. Penilaian publik ini didasarkan pada kondisi aplikasi yang saat ini berada pada fase pematangan desain purwarupa (prototype) dan telah melalui serangkaian pengujian fungsi, sehingga memudahkan proses verifikasi dan penilaian objektif mengenai tingkat kemudahan penggunaan platform secara akurat.

Efektivitas Implementasi Inovasi e-Samsat

1. Pemahaman masyarakat tentang program yang dibuat

Aspek pemahaman publik mengukur kompetensi masyarakat dalam mengoperasikan, mengakses, dan menuntaskan kewajiban Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui e-Samsat, serta mengonseptualisasikan orientasi keberadaan platform tersebut. Indikator kognitif ini dievaluasi lewat kedalaman wawasan wajib pajak mengenai sistem digitalisasi ekosistem Samsat. Layanan yang diinisiasi oleh UPTD Pelayanan Pajak ini telah diinternalisasi dengan sangat baik oleh masyarakat. Fenomena tersebut dijustifikasi oleh dominasi kuantitas pengguna e-Samsat yang melampaui basis pengguna loket konvensional. Selain itu, penetrasi pemahaman ini dipicu oleh

masifnya diseminasi informasi perpajakan yang diterima wajib pajak, mencakup transparansi persyaratan, kejelasan alur birokrasi, mekanisme sistem, hingga tata cara transaksional pembayaran PKB secara daring.

2. Ketepatan sasaran

Indikator ketepatan sasaran memotret derajat keselarasan antara perencanaan program dengan realisasi konkret di lapangan. Menempatkan wajib pajak selaku target mutlak, implementasi e-Samsat dinilai berjalan optimal merujuk pada kurva pertumbuhan volume pengguna yang melesat tinggi dibanding metode manual. Meninjau variabel efisiensi, inovasi ini memangkas jarak spasial karena masyarakat tidak lagi diwajibkan mengantre di kantor Samsat induk. Transaksi dapat dieksekusi secara fleksibel melalui jaringan mitra eksternal seperti perbankan, mesin ATM, hingga gerai retail modern Indomaret terdekat. Konstruksi e-Samsat juga memfasilitasi wajib pajak dengan mobilitas tinggi atau yang berdomisili di luar yurisdiksi daerah asal untuk tetap menunaikan kewajiban fiskalnya tanpa harus melakukan perjalanan interregional.

Akselerasi waktu menjadi keunggulan komparatif yang disuguhkan oleh layanan ini. Selaras dengan parameter ketepatan waktu, e-Samsat menjamin kepastian durasi sesuai standardisasi Service Level Agreement (SLA), yakni pemrosesan paling lambat 2 x 24 jam pada hari kerja pascapembayaran. Berdasarkan hasil verifikasi empiris dan narasi para informan, sistem ini terbukti menyederhanakan birokrasi yang berbelit menjadi prosedur yang ringkas, instan, serta dapat diakses kapan saja dan di mana saja. Kendati demikian, masih ditemukan rintangan teknis berupa minimnya ketersediaan infografis atau brosur panduan fisik bagi kelompok masyarakat tertentu di lapangan.

3. Pencapaian tujuan

Determinasi efektivitas program bertumpu pada linearitas antara capaian aktual dengan target perencanaan. Dalam konteks e-Samsat, orientasi utamanya adalah melahirkan kepraktisan berlapis dalam skema pembayaran pajak daerah. Keberhasilan dimensi ini dikonfirmasi oleh testimoni positif wajib pajak yang merasakan kemudahan sistemik secara riil.

Manifestasi pencapaian tujuan e-Samsat diperkuat oleh perluasan jaringan integrasi bersama jajaran Badan Usaha Milik Negara (BUMN) serta korporasi perbankan nasional terkemuka. Kemitraan strategis tersebut mencakup Bank Negara Indonesia (BNI), Bank Rakyat Indonesia (BRI), Bank Central Asia (BCA), Bank Tabungan Negara (BTN), PT Pegadaian (Persero), hingga PT Pos Indonesia, yang memperluas jangkauan akses pembayaran publik.

4. Perubahan yang diberikan

Signifikansi implikasi program diukur dari kapabilitasnya mengonstruksi dampak positif atau transfigurasi sosial, di mana indikator perubahan dianalisis berdasarkan kebermanfaatan makro bagi publik yang menjangkau sektor ekonomi, pendidikan, hingga pembangunan infrastruktur kewilayahan secara merata. Dalam cakupan studi ini, pembaruan yang dihadirkan layanan e-Samsat mewujudkan pada eskalasi kepatuhan subjektif wajib pajak terkait pelunasan Pajak Kendaraan

Bermotor. Justifikasi tersebut dikonfirmasi oleh fakta bahwa pasca-adopsi e-Samsat, birokrasi penatausahaan pajak bermutasi menjadi lebih praktis, sistematis, dan akseleratif. Fleksibilitas transaksional nirkontak yang dapat diakses kapan pun dan di mana pun efektif meminimalisasi potensi sanksi denda administrasi akibat kelalaian atau keterlambatan wajib pajak secara masif.

Konsekuensinya, platform e-Samsat sukses memformulasikan model pelayanan adaptif yang responsif terhadap kurva kebutuhan masyarakat yang kian dinamis. Penyediaan kanal pembayaran multiplatform seperti perbankan, anjungan mandiri, dan gerai retail modern Indomaret menyuguhkan keandalan layanan, sehingga menstimulasi masyarakat bertransformasi menjadi wajib pajak aktif sekaligus mendorong kepatuhan PKB. Digitalisasi Samsat ini terbukti andal mengeliminasi patologi birokrasi konvensional, seperti penumpukan antrean fisik di loket pelayanan umum konvensional. Dimensi akurasi sistem pun terealisasi secara optimal berkat pemanfaatan teknologi informasi terpadu yang mandiri secara berkesinambungan.

Aktualisasi inovasi e-Samsat di Provinsi Jawa Timur secara komprehensif berhasil menghadirkan kemudahan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor beserta otentikasi STNK tahunan berbasis daring via ekosistem e-channel. Layanan mutakhir ini memangkas antrean panjang dengan memfasilitasi wajib pajak mengeksekusi transaksi lewat jaringan ATM, mobile banking, hingga mitra ritel modern seperti Indomaret serta standardisasi QRIS. Implementasi e-Samsat Jawa Timur digerakkan melalui formulasi beberapa pilar terobosan taktis demi menjamin kepuasan publik serta kenyamanan pelayanan publik bagi publik secara luas.

Multisaluran Pembayaran (Multi-channel): Wajib pajak diberikan keluasaan melunasi tagihan menggunakan fasilitas perbankan (seperti Bank Jatim), aplikasi dompet digital, hingga gerai modern tanpa keharusan hadir fisik ke kantor instansi induk Bersama Samsat. e-TBPKB (Tanda Bukti Pelunasan Kewajiban Pembayaran): Bukti pembayaran pajak berupa tautan berisi QR Code dikirimkan secara digital. Ini mempermudah verifikasi keabsahan dokumen data otoritas kendaraan secara elektronik. ATM Samsat QRIS: Inovasi mesin ATM khusus yang memungkinkan wajib pajak memasukkan data kendaraan dan melakukan pembayaran langsung dengan memindai kode QR melalui Mobile Banking atau e-wallet. Kemudahan Akses dan Transparansi: Sistem terintegrasi mengurangi tatap muka dengan petugas, sekaligus menekan risiko calo dan meminimalisir potensi tindakan ilegal pungutan liar di ranah domestik.

Hambatan yang dihadapi dalam implementasi sistem pembayaran pajak kendaraan berbasis digital menggunakan e-Samsat

1. Hambatan internal

- a. Asimetri dan Sinkronisasi Data: Terjadinya diskrepansi atau ketidaksesuaian validasi antara data transaksi perbankan dengan basis data induk di Bapenda. Kendala ini dipicu oleh kegagalan sistem dalam menerbitkan notifikasi tanda bukti bayar elektronik. Implikasinya, risiko pembayaran ganda (double bayar) berpotensi terjadi ketika wajib pajak melunasi PKB via e-Samsat sekaligus secara konvensional di kantor fisik pada waktu yang berdekatan. Selain

itu, anomali input data yang tidak akurat, seperti jumlah digit NIK yang kurang atau berlebih dari standar, turut menjadi rintangan operasional terpadu.

- b. Keterbatasan Diseminasi Informasi: Sosialisasi mengenai prosedur persyaratan serta operasionalisasi e-Samsat masih tergolong minim dan belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara masif. Meskipun pada fase awal peluncuran telah dilakukan publikasi, strategi komunikasi yang diterapkan dinilai belum optimal. Dampaknya, mayoritas wajib pajak belum menguasai mekanisme transaksional secara terperinci. Masyarakat secara kultural cenderung lebih adaptif menerima informasi konvensional terkait layanan operasional Samsat Keliling maupun Gerai Samsat fisik, sementara publikasi daring platform e-Samsat yang berpusat pada situs web resmi justru kurang terakses secara inklusif.
- c. Instabilitas Infrastruktur Jaringan: Kegagalan sistemik berupa pemutusan koneksi atau malfungsi jaringan masih kerap melanda arsitektur digital e-Samsat. Hambatan teknis ini mengakibatkan laman tidak dapat diakses akibat buruknya konektivitas internet, beban penampungan data server yang mengalami overload hosting, hingga insiden pemblokiran alamat IP tertentu. Rentetan anomali server tersebut menjadi variabel krusial yang mendistorsi ketepatan waktu serta memicu penundaan pelayanan.

2. Hambatan eksternal

- a. Batasan Regulasi Birokrasi Fiskal: Wajib pajak diwajibkan hadir fisik ke kantor Samsat induk untuk melakukan otentikasi atau pengesahan lembar STNK asli karena terbentur oleh regulasi registrasi dan identifikasi kendaraan milik kepolisian. Regulasi manual ini kontradiktif dengan esensi efisiensi waktu, sehingga publik cenderung memilih menuntaskan seluruh rangkaian pembayaran langsung di loket konvensional.
- b. Resistensi dan Kepercayaan Publik: Masih kuatnya skeptis serta kecemasan komunal masyarakat mengenai jaminan keamanan siber, privasi data finansial, serta efektivitas fungsionalitas sistem e-Samsat.

KESIMPULAN

Secara umum, aktualisasi inovasi e-Samsat mengonfirmasikan implikasi yang sangat positif dalam mengakselerasi efisiensi operasional serta transparansi birokrasi, kendati derajat efektivitasnya belum sepenuhnya maksimal akibat keterbatasan penetrasi literasi digital publik. Konsekuensinya, masyarakat diberikan keleluasaan penuh untuk melunasi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) kapan pun dan dari mana pun tanpa batasan temporal melalui pemanfaatan multisaluran elektronik (jaringan ATM, mobile banking, hingga e-commerce).

Berdasarkan konklusi temuan riset mengenai efektivitas pelayanan pembayaran PKB berbasis digital via instrumen e-Samsat, dapat diinferensikan bahwasanya tingkat keberhasilan performa e-Samsat diukur secara rigid melalui parameter pemahaman komunal terkait esensi program, ketepatan

sasaran objek, ketepatan waktu birokrasi, pemenuhan capaian tujuan, beserta dampak perubahan sosial yang dihasilkan. Berdasarkan hasil observasi, kelima determinan strategis tersebut terbukti telah terealisasi dengan optimal.

Namun, dinamika lapangan masih menyisakan beberapa hambatan substansial, meliputi aspek internal berupa diskrepansi validasi data, minimnya intensitas diseminasi informasi perpajakan, serta instabilitas infrastruktur jaringan digital. Sementara itu, dimensi eksternal mencakup restriksi regulasi yang menyebabkan e-Samsat belum sepenuhnya terintegrasi secara online, sekaligus adanya keraguan siber masyarakat terhadap reliabilitas sistem.

REFERENCES

- Abdi, A. S., & Faisol, I. A. (2023a). Pengaruh pemutihan pajak, Samsat keliling, e-Samsat, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bangkalan. *Neo-Bis*, 12(1), 91–108.
- Abdi, A. S., & Faisol, I. A. (2023b). Pengaruh pemutihan pajak, Samsat keliling, e-Samsat, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bangkalan. *Neo-Bis*, 12(1), 91–108.
- Andry, A., & Sawir, M. (2024). Membangun budaya pelayanan publik yang ramah: Implementasi teknologi digital dalam birokrasi pemerintahan. *Journal of Governance and Local Politics (JGLP)*, 6(2), 216–228.
- Cendana, M., & Pradana, B. L. (2021a). Analisis Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Pkb) Di Wilayah Dki Jakarta. *Jurnal Bina Akuntansi*, 8(1), 22–33.
- Cendana, M., & Pradana, B. L. (2021b). Analisis Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Pkb) Di Wilayah Dki Jakarta. *Jurnal Bina Akuntansi*, 8(1), 22–33.
- Hariwibowo, B., Haryati, E., & Sunarya, A. (2025). Inovasi Pelayanan Samsat Surabaya di Era Digital: Studi Kasus Aplikasi e-Samsat Jatim. *Majalah Ilmiah Cahaya Ilmu*, 7(2), 128–148.
- Hidayat, A. (2025). Inovasi Pelayanan Publik Mulai E-Samsat Studi Di Kota Mataram. *Journal of Applied Economics and Business Global*, 1(1), 30–42.
- Hutagalung, G. S. (2021). Peningkatan mutu pelayanan publik dalam rangka mewujudkan good governance di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). *Jurnal Juristic*, 2(1), 99–115.
- Irsan, M. (2022). Analisis Efektivitas Pembayaran Pajak Kendaraan bermotor (PKB) Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor. *Balance: Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 1(2), 267–272.
- Khasanah, W. N., Harimurti, F., & Kristianto, D. (2021a). Pengaruh pengetahuan wajib pajak, sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Sukoharjo. *Jurnal Akuntansi Dan Sistem Teknologi Informasi*, 17(2).

- Khasanah, W. N., Harimurti, F., & Kristianto, D. (2021b). Pengaruh pengetahuan wajib pajak, sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Sukoharjo. *Jurnal Akuntansi Dan Sistem Teknologi Informasi*, 17(2).
- Prasetyo, F. D. (2024). Efektivitas sistem administrasi perpajakan berbasis e-Samsat terhadap tingkat kepuasan publik pada Payment Point Bank Jatim Universitas Panca Marga Probolinggo. *Ilmu Komputer Untuk Masyarakat*, 5(2), 49–54.
- Putra, M. A. E., Putra, M. R. H., Emylia, N., & Musari, K. (2025). Dampak digitalisasi layanan E-Samsat dalam meningkatkan kepatuhan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Jember. *Menulis: Jurnal Penelitian Nusantara*, 1(3), 661–665.
- Riani, N. K. (2021). Strategi peningkatan pelayanan publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 2443–2452.
- Riezkyawan, M. D., Setiawan, I., & Hidayatullah, G. M. (2026). EFEKTIVITAS LAYANAN E-SAMSAT KALSEL DALAM MENINGKATKAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA KANTOR SAMSAT AMUNTAI KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA. *Jurnal Pelayanan Publik*, 3(2), 522–533.
- Salma, Z. H., Shakira, B. O., Pramessella, M. A., Sitanggang, A. F. L., & Fatkhuri, F. (2025). Penerapan E-Samsat dalam Pelayanan Pajak Kendaraan: Tantangan dalam Penerapan Sistem Pajak Online di Jakarta. *Public Service and Governance Journal*, 6(2), 59–71.
- Sangaji, M. S. J., & Irianto, J. (2025). Transformasi Inovasi Pelayanan Publik menuju Pemerintahan Digital Public Service Innovation Transformation towards Digital Government. *Jejaring Administrasi Publik*, 6(3), 654–667.
- Yulanda, S. R., Aldino, F. E., Anvasha, N., Jumiati, J., & Saputra, B. (2025). Peran Teknologi Dalam Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik. *Jurnal Kajian Hukum Dan Kebijakan Publik* | E-ISSN: 3031-8882, 2(2), 1349–1354.
- Yunaningsih, A., Indah, D., & Septiawan, F. E. (2021). Upaya meningkatkan kualitas layanan publik melalui digitalisasi. *Altasia Jurnal Pariwisata Indonesia*, 3(1), 9–16.