

Digitalisasi Pelayanan Publik melalui E-SAMSAT dalam Optimalisasi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi E-Samsat di Kantor Samsat Kabupaten Sabu Raijua)

Hervin Yenuwenti Gewe^{1*}, William Djani², Theny Intan Berlian Kurniati Pah³,
Marini Sari Dewi Seger⁴

¹⁻⁴ Universitas Nusa Cendana, Indonesia

Email: hervingewe@gmail.com^{1*}, william.djani@staf.undana.ac.id², kurniatipah@staf.undana.ac.id³,
marini.seger@staf.undana.ac.id⁴

*Korespondensi penulis: hervingewe@gmail.com

Abstract. *This study aims to analyze the implementation of public service digitalization through the E-Samsat system in optimizing Motor Vehicle Tax (PKB) payments in Sabu Raijua Regency. The research employed a qualitative method with a case study approach. Data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation involving officials of the Regional Revenue UPTD, E-Samsat service officers, police officers, Bank NTT officers, and motor vehicle taxpayers. Data analysis used the interactive model of Miles and Huberman, consisting of data reduction, data display, and conclusion drawing. The study applied the e-Government theory proposed by Indrajit, which includes the dimensions of support, capacity, and value. The results show that the implementation of E-Samsat in Sabu Raijua Regency has not been optimal. In the support aspect, the implementation of E-Samsat has not been supported by specific local technical regulations, and public socialization remains limited. In the capacity aspect, limitations were found in infrastructure, internet networks, human resource competencies, and budget allocation. Meanwhile, in the value aspect, the utilization rate of E-Samsat services by the community remains low due to limited public understanding and trust in digital services. As a result, E-Samsat has not significantly contributed to optimizing Motor Vehicle Tax revenue in Sabu Raijua Regency. Therefore, strengthening policies, infrastructure, human resources, and public digital literacy is necessary to improve the effectiveness of E-Samsat implementation.*

Keywords: *Digitalization; E-Government; E-SAMSAT; Motor Vehicle Tax; Public Service.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi digitalisasi pelayanan publik melalui sistem E-Samsat dalam optimalisasi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Sabu Raijua. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi dengan melibatkan pegawai UPTD Pendapatan Daerah, petugas pelayanan e-Samsat, aparat kepolisian, petugas Bank NTT, serta wajib pajak kendaraan bermotor. Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini menggunakan teori e-Government dari Indrajit yang mencakup dimensi *support*, *capacity*, dan *value*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi E-Samsat di Kabupaten Sabu Raijua belum berjalan optimal. Pada aspek *support*, pelaksanaan E-Samsat belum didukung oleh regulasi teknis daerah yang spesifik dan sosialisasi kepada masyarakat masih terbatas. Pada aspek *capacity*, masih terdapat keterbatasan infrastruktur, jaringan internet, kompetensi sumber daya manusia, dan dukungan anggaran. Sementara itu, pada aspek *value*, tingkat pemanfaatan layanan E-Samsat oleh masyarakat masih rendah karena kurangnya pemahaman dan kepercayaan terhadap layanan digital. Kondisi tersebut menyebabkan E-Samsat belum memberikan kontribusi yang signifikan terhadap optimalisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Sabu Raijua. Oleh karena itu, diperlukan penguatan kebijakan, infrastruktur, kapasitas aparatur, serta literasi digital masyarakat guna meningkatkan efektivitas implementasi e-Samsat.

Kata Kunci: Digitalisasi; E-Government; E-SAMSAT; Pajak Kendaraan Bermotor; Pelayanan Publik.

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan salah satu tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat melalui layanan yang efektif dan berkualitas. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting keberhasilan pemerintah dalam menjalankan tugasnya (Rawis, 2022). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan pelayanan administratif. Oleh karena itu, pemerintah dituntut mampu menghadirkan pelayanan yang sesuai dengan perkembangan kebutuhan masyarakat.

Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah menerapkan sistem pelayanan berbasis digital melalui *electronic government (e-Government)*. Penerapan *e-Government* bertujuan menciptakan pelayanan yang lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel (Najich Alfayn, 2022). Selain memanfaatkan teknologi informasi, *e-Government* juga bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik secara menyeluruh (Karnay, 2020).

Salah satu bentuk digitalisasi pelayanan publik diterapkan pada sektor perpajakan daerah, khususnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Digitalisasi pelayanan perpajakan dinilai mampu meningkatkan efisiensi pelayanan dan penerimaan daerah (Dharmanto et al., 2022; Pratiwi & Junawan, 2025). Untuk mendukung hal tersebut, pemerintah mengembangkan layanan *electronic Samsat (e-Samsat)* yang memungkinkan masyarakat membayar PKB secara elektronik melalui ATM dan *mobile banking* tanpa harus datang ke kantor Samsat. Layanan ini diharapkan dapat mempermudah masyarakat serta meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Kaur et al., 2025).

Namun, implementasi digitalisasi pelayanan publik belum berjalan optimal di seluruh wilayah Indonesia, terutama di daerah tertinggal, terdepan, dan terluar (3T). Keterbatasan infrastruktur digital, rendahnya literasi digital masyarakat, serta keterbatasan sumber daya manusia masih menjadi hambatan utama dalam penerapan layanan digital pemerintahan (Argianti & Kartini, 2025).

Di Kabupaten Sabu Raijua, layanan E-Samsat mulai diterapkan sejak tahun 2020 sebagai bagian dari modernisasi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Meskipun jumlah kendaraan bermotor terus meningkat dari 6.268 unit pada tahun 2020 menjadi 9.432 unit pada tahun 2024, pemanfaatan E-Samsat masih sangat rendah. Data Badan Pendapatan dan Aset Daerah Provinsi NTT menunjukkan bahwa pengguna E-Samsat hanya mencapai 0,52% pada tahun 2021, menurun menjadi 0,17% pada tahun 2022 dan 0,09% pada tahun 2023, kemudian meningkat menjadi 0,68% pada tahun 2024. Rendahnya pemanfaatan tersebut dipengaruhi oleh

keterbatasan infrastruktur digital, rendahnya literasi digital masyarakat, minimnya sosialisasi, serta keterbatasan kapasitas sumber daya manusia (Rihi et al., 2025).

Selain itu, tingkat kepatuhan wajib pajak juga masih rendah, terlihat dari meningkatnya tunggakan PKB dari 1.251 unit pada tahun 2020 menjadi 3.097 unit pada tahun 2024. Kondisi ini menunjukkan bahwa layanan E-Samsat belum sepenuhnya mampu meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor (Yusnita & Juwita, 2025).

Berdasarkan kondisi tersebut, implementasi digitalisasi pelayanan publik melalui E-Samsat di Kabupaten Sabu Raijua masih menghadapi berbagai kendala sehingga belum berjalan optimal. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis implementasi E-Samsat dalam optimalisasi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Sabu Raijua serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi rendahnya pemanfaatan layanan tersebut.

2. KAJIAN TEORITIS

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat melalui penyediaan barang, jasa, maupun pelayanan administratif. Menurut Rahmadana et al. (2020), pelayanan publik dilakukan oleh pemerintah atau pihak yang diberi kewenangan untuk memenuhi kepentingan masyarakat secara adil dan merata. Hal tersebut sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik yang baik harus dilaksanakan berdasarkan asas kepentingan umum, kepastian hukum, keterbukaan, akuntabilitas, ketepatan waktu, serta kemudahan pelayanan. Selain itu, kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh reformasi birokrasi, penerapan teknologi digital, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, dan penerapan prinsip *good governance* (Syamsuadi, 2025).

Digitalisasi Pelayanan Publik

Digitalisasi pelayanan publik merupakan proses pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan pemerintah. Antika Yuni et al. (2020) menjelaskan bahwa digitalisasi pelayanan publik melalui *E-Government* menjadi langkah strategis dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan dan akuntabel. Di

Indonesia, penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 sebagai pedoman dalam penyelenggaraan layanan publik berbasis teknologi.

Penerapan digitalisasi pelayanan publik bertujuan untuk memberikan layanan yang lebih cepat, mudah, dan transparan. Namun, implementasinya masih menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan infrastruktur digital, rendahnya literasi teknologi masyarakat, dan kurangnya kapasitas sumber daya manusia (Kennedy et al., 2024). Oleh karena itu, keberhasilan digitalisasi pelayanan publik tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga kesiapan pemerintah dan masyarakat dalam memanfaatkannya.

Birokrasi dan Reformasi Birokrasi

Birokrasi merupakan sistem organisasi yang dibentuk untuk menjalankan tugas pemerintahan secara terstruktur berdasarkan aturan dan prosedur tertentu. Fauzan et al. (2024) menyebutkan bahwa birokrasi berfungsi untuk memastikan pelayanan publik berjalan secara efektif dan efisien. Dalam pemerintahan, birokrasi memiliki peran penting dalam implementasi kebijakan, pengaturan regulasi, dan pemberian layanan kepada masyarakat.

Seiring perkembangan teknologi dan tuntutan masyarakat, birokrasi dituntut untuk melakukan reformasi. Reformasi birokrasi merupakan upaya pembaruan sistem pemerintahan agar lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Menurut Ismail et al. (2023), reformasi birokrasi dilakukan melalui penyederhanaan struktur organisasi, perbaikan prosedur kerja, peningkatan kualitas sumber daya manusia, dan penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik.

E-Government

E-Government adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan. Menurut Antika Yuni et al. (2020), penerapan *E-Government* bertujuan meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Hal tersebut juga ditegaskan dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.

Indrajit (2016) menjelaskan bahwa penerapan *E-Government* memberikan berbagai manfaat, seperti meningkatkan kualitas pelayanan publik, memperkuat transparansi pemerintahan, mengurangi biaya administrasi, dan mempermudah akses masyarakat terhadap layanan pemerintah. Dalam pelaksanaannya, keberhasilan *E-Government* dipengaruhi oleh dukungan pemerintah (*support*), kemampuan sumber daya dan infrastruktur (*capacity*), serta manfaat yang dirasakan masyarakat (*value*).

E-Samsat

E-Samsat merupakan layanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan pengesahan STNK tahunan secara elektronik melalui layanan perbankan seperti ATM dan *mobile banking*. Menurut Huwaidaa et al. (2024), layanan ini dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara cepat, aman, dan efisien.

Penerapan E-Samsat didasarkan pada Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor (SAMSAT). Kehadiran E-Samsat bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan daerah serta mengurangi tunggakan pajak kendaraan bermotor. Selain memberikan kemudahan bagi masyarakat, sistem ini juga membantu pemerintah dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan penerimaan pajak daerah.

Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor yang dipungut oleh pemerintah provinsi sebagai salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) (Mardiasmo, 2021). Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah menjelaskan bahwa PKB memiliki peran penting dalam pembiayaan pembangunan daerah (Republik Indonesia, 2009).

Optimalisasi penerimaan PKB dipengaruhi oleh tingkat kepatuhan wajib pajak dan efektivitas pelayanan perpajakan (Ali et al., 2025). Oleh karena itu, penerapan layanan digital seperti E-Samsat diharapkan mampu meningkatkan kemudahan pembayaran pajak, meningkatkan kepatuhan wajib pajak, serta mendukung peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) (Pratama & Wahyuni, 2023).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus untuk menganalisis implementasi E-Samsat dalam optimalisasi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Sabu Raijua. Metode kualitatif digunakan karena mampu menggambarkan fenomena secara mendalam sesuai kondisi di lapangan. Menurut Sugiyono (2013), penelitian kualitatif dilakukan pada kondisi objek yang alamiah dengan peneliti sebagai instrumen utama, sedangkan pendekatan studi kasus digunakan untuk mengkaji suatu program atau peristiwa secara mendalam dan kontekstual. Penelitian dilaksanakan di Kantor Samsat Kabupaten Sabu Raijua, Provinsi Nusa Tenggara Timur. Pemilihan lokasi didasarkan pada masih rendahnya pemanfaatan layanan E-Samsat serta keterbatasan infrastruktur digital di daerah tersebut. Selain itu, Kabupaten Sabu Raijua masih menghadapi tantangan dalam penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), sehingga relevan dijadikan lokasi penelitian mengenai digitalisasi pelayanan publik.

Fokus penelitian mengacu pada teori Indrajit (2016), yaitu *support*, *capacity*, dan *value*. Aspek *support* berkaitan dengan dukungan kebijakan dan sosialisasi layanan E-Samsat. Aspek *capacity* mencakup kesiapan infrastruktur, sumber daya manusia, dan anggaran dalam pelaksanaan E-Samsat. Sementara itu, aspek *value* berkaitan dengan manfaat layanan E-Samsat bagi masyarakat dan kontribusinya terhadap optimalisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor.

Sumber data penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi dan wawancara dengan Bendahara UPTD Pendapatan Daerah Wilayah Kabupaten Sabu Raijua, petugas pelayanan E-Samsat, aparat kepolisian, petugas Bank NTT, dan wajib pajak kendaraan bermotor. Data sekunder diperoleh dari dokumen resmi Samsat, laporan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor, regulasi, serta literatur yang relevan dengan penelitian. Penentuan informan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan pertimbangan tertentu. Teknik ini digunakan karena informan dianggap memiliki pengetahuan dan pengalaman terkait pelaksanaan layanan E-Samsat.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan secara langsung untuk melihat proses pelayanan E-Samsat di Kantor Samsat Kabupaten Sabu Raijua. Wawancara dilakukan secara mendalam untuk memperoleh informasi mengenai pelaksanaan, kendala, dan manfaat layanan E-Samsat. Sementara itu, dokumentasi digunakan untuk memperoleh data pendukung berupa laporan penerimaan pajak,

data penggunaan E-Samsat, dan dokumen kebijakan terkait. Teknik analisis data menggunakan model Miles dan Huberman (1994), yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilih data yang relevan dengan fokus penelitian. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif agar memudahkan pemahaman data. Selanjutnya, penarikan kesimpulan dilakukan untuk memperoleh pemahaman mengenai implementasi E-Samsat dalam optimalisasi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Sabu Raijua.

Untuk menguji keabsahan data, penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Menurut Wiliam Wiersma (1986) dalam Sugiyono (2013), triangulasi merupakan teknik validasi data melalui perbandingan berbagai sumber dan metode pengumpulan data. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari petugas Samsat, aparat kepolisian, petugas bank, dan wajib pajak. Sedangkan triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memastikan data yang diperoleh valid dan dapat dipercaya.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi E-Samsat di Kabupaten Sabu Raijua

Layanan E-Samsat di Kabupaten Sabu Raijua merupakan bentuk digitalisasi pelayanan publik yang dilaksanakan melalui kerja sama antara UPTD Pendapatan Daerah dengan Bank NTT. Layanan ini memungkinkan masyarakat melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) secara non-tunai melalui aplikasi *Be Pung Mobile* dan fasilitas QRIS Bank NTT. Melalui sistem tersebut, wajib pajak dapat melakukan pembayaran tanpa harus menggunakan metode pembayaran tunai di loket Samsat.

Dalam pelaksanaannya, pembayaran melalui *Be Pung Mobile* dilakukan menggunakan kode billing yang diperoleh melalui layanan SMS, sedangkan pembayaran melalui QRIS dilakukan dengan memindai kode QR yang tersedia di loket Samsat. Kehadiran layanan tersebut pada dasarnya bertujuan memberikan kemudahan, efisiensi, dan percepatan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Namun demikian, implementasi layanan digital tersebut masih menghadapi berbagai kendala, baik dari sisi kebijakan, kapasitas pendukung, maupun tingkat pemanfaatan masyarakat.

Support (Dukungan)

Aspek *support* dalam penelitian ini berkaitan dengan dukungan kebijakan dan sosialisasi dalam implementasi E-Samsat di Kabupaten Sabu Raijua. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hingga saat ini belum terdapat regulasi teknis daerah yang secara khusus mengatur pelaksanaan e-Samsat. Implementasi layanan masih mengacu pada kebijakan tingkat provinsi dan Nota Kesepahaman (*MoU*) antara UPTD Pendapatan Daerah dengan Bank NTT.

Bapak Oskar Kore Lomi selaku Bendahara Barang UPTD Pendapatan Daerah Wilayah Kabupaten Sabu Raijua menyatakan bahwa “aturan khusus yang secara spesifik mengatur tentang E-Samsat memang belum ada” sehingga pelaksanaannya masih mengikuti kebijakan dari tingkat provinsi. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa dukungan kebijakan di tingkat daerah masih terbatas dan belum mampu membentuk pedoman operasional yang jelas dalam implementasi layanan digital.

Selain aspek regulasi, sosialisasi kepada masyarakat juga belum berjalan secara optimal. Sosialisasi yang dilakukan masih bersifat terbatas dan tidak berkelanjutan, serta lebih banyak menggunakan media banner dan flyer pada waktu tertentu, seperti saat adanya program keringanan pajak.

Kondisi tersebut menyebabkan sebagian masyarakat belum memahami keberadaan maupun mekanisme penggunaan E-Samsat. Salah satu wajib pajak, Helmus, menyatakan bahwa dirinya belum mengetahui adanya layanan pembayaran pajak secara online dan cara penggunaannya. Hal ini menunjukkan bahwa rendahnya pemahaman masyarakat menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi rendahnya pemanfaatan layanan E-Samsat.

Temuan ini sejalan dengan pendapat Mohamad et al. (2026) yang menjelaskan bahwa tingkat pemahaman dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital menjadi faktor penting dalam mendorong penggunaan layanan *e-government*. Dengan demikian, keterbatasan dukungan kebijakan dan sosialisasi menunjukkan bahwa aspek *support* dalam implementasi E-Samsat di Kabupaten Sabu Raijua masih belum optimal.

Capacity (Kemampuan)

Aspek *capacity* berkaitan dengan kesiapan infrastruktur, sumber daya manusia, dan dukungan anggaran dalam implementasi E-Samsat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan E-Samsat di Kabupaten Sabu Raijua masih menghadapi keterbatasan infrastruktur teknologi. Pelayanan hanya didukung oleh satu jaringan internet, yaitu IndiHome, sehingga

ketika jaringan mengalami gangguan, seluruh proses pelayanan menjadi terhambat karena sistem administrasi dilakukan secara daring.

Selain itu, beberapa perangkat operasional seperti komputer telah digunakan dalam jangka waktu lama sehingga mengalami penurunan kinerja. Berdasarkan data infrastruktur pelayanan, komputer dan jaringan Wi-Fi di Kantor Samsat masih berada pada kategori “cukup”, sedangkan printer berada pada kategori “baik”. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa infrastruktur pelayanan digital belum sepenuhnya memadai dalam mendukung implementasi E-Samsat secara optimal.

Dari aspek sumber daya manusia, penelitian menunjukkan bahwa petugas pelayanan pada dasarnya telah mampu menjalankan sistem E-Samsat. Namun, kompetensi tersebut diperoleh secara mandiri melalui pengalaman kerja tanpa adanya pelatihan teknis yang terstruktur. Bapak Oskar Kore Lomi menyatakan bahwa “tidak ada pelatihan khusus” terkait penggunaan sistem E-Samsat sehingga aparatur hanya memahami mekanisme pelayanan secara umum.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penguatan kapasitas aparatur belum dilakukan secara optimal. Padahal, Han dan Zhang (2024) menegaskan bahwa keberhasilan transformasi digital pemerintahan sangat dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia dalam mengoperasikan sistem digital. Dengan demikian, keterbatasan kompetensi teknis aparatur menjadi salah satu hambatan dalam implementasi E-Samsat di Kabupaten Sabu Raijua.

Selain infrastruktur dan SDM, dukungan anggaran juga masih terbatas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa belum terdapat alokasi anggaran khusus untuk pengelolaan dan pengembangan layanan E-Samsat. Anggaran yang tersedia masih digunakan untuk kebutuhan operasional pelayanan secara umum.

Keterbatasan anggaran berdampak pada belum optimalnya pengembangan infrastruktur dan sistem pelayanan digital. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek *capacity* dalam implementasi E-Samsat di Kabupaten Sabu Raijua masih belum memadai untuk mendukung pelayanan digital secara efektif dan berkelanjutan.

Value (Manfaat)

Aspek *value* dalam penelitian ini berkaitan dengan tingkat pemanfaatan E-Samsat oleh masyarakat dan dampaknya terhadap penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat penggunaan layanan E-Samsat masih sangat rendah. Berdasarkan data Badan Pendapatan dan Aset Daerah Provinsi NTT, jumlah kendaraan yang melakukan

pembayaran melalui E-Samsat mengalami penurunan dari 64 unit pada tahun 2024 menjadi 35 unit pada tahun 2025.

Rendahnya penggunaan layanan dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti rendahnya pemahaman masyarakat, kurangnya kepercayaan terhadap sistem pembayaran digital, serta anggapan bahwa pembayaran langsung di kantor Samsat lebih mudah dilakukan. Salah satu wajib pajak menyatakan bahwa dirinya lebih memilih datang langsung ke kantor Samsat karena merasa bingung menggunakan layanan *online*. Selain itu, masyarakat juga masih merasa ragu terhadap keamanan transaksi digital dan menganggap proses pembayaran online belum sepenuhnya praktis karena tetap harus datang ke kantor untuk pengesahan STNK.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun E-Samsat telah menyediakan kemudahan pembayaran secara digital, layanan tersebut belum mampu membentuk perubahan perilaku masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Temuan ini sejalan dengan penelitian Jabri dan Ahmad (2025) yang menjelaskan bahwa kualitas layanan digital, tingkat kepercayaan, dan literasi digital masyarakat sangat mempengaruhi tingkat penggunaan layanan *E-government*.

Rendahnya tingkat pemanfaatan E-Samsat juga berdampak pada belum optimalnya kontribusi layanan tersebut terhadap penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor. Data penelitian menunjukkan bahwa penerimaan PKB melalui E-Samsat masih relatif kecil dan berfluktuasi, yaitu Rp39.485.125 pada tahun 2021, menurun menjadi Rp2.979.000 pada tahun 2023, kemudian meningkat menjadi Rp25.507.237 pada tahun 2024, dan kembali menurun menjadi Rp8.651.609 pada tahun 2025.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa implementasi E-Samsat belum mampu memberikan dampak signifikan terhadap optimalisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Sabu Raijua. Rendahnya kontribusi tersebut dipengaruhi oleh berbagai kendala pada aspek *support* dan *capacity*, seperti belum adanya regulasi teknis daerah, keterbatasan sosialisasi, rendahnya kapasitas infrastruktur, keterbatasan kompetensi aparatur, serta belum optimalnya dukungan anggaran.

Secara teoritis, Bellon et al. (2022) menjelaskan bahwa digitalisasi sistem perpajakan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan penerimaan daerah apabila layanan digital dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat. Namun, dalam konteks Kabupaten Sabu Raijua, tingkat pemanfaatan yang masih rendah menyebabkan potensi tersebut belum dapat diwujudkan secara maksimal. Oleh karena itu, implementasi E-Samsat di Kabupaten Sabu

Raijua masih belum mampu berfungsi secara optimal sebagai instrumen digitalisasi pelayanan publik dalam meningkatkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi digitalisasi pelayanan publik melalui e-Samsat di Kabupaten Sabu Raijua belum berjalan optimal dalam meningkatkan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Hal ini terlihat dari aspek *support*, *capacity*, dan *value* yang masih menghadapi berbagai kendala. Pada aspek *support*, belum terdapat regulasi teknis daerah dan sosialisasi kepada masyarakat masih terbatas. Pada aspek *capacity*, infrastruktur, kompetensi sumber daya manusia, dan dukungan anggaran masih belum memadai. Sementara itu, pada aspek *value*, tingkat penggunaan e-Samsat oleh masyarakat masih rendah karena kurangnya pemahaman dan kepercayaan terhadap layanan digital. Akibatnya, penerapan e-Samsat belum memberikan kontribusi yang signifikan terhadap optimalisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Sabu Raijua.

Saran

Pemerintah daerah perlu meningkatkan efektivitas implementasi e-Samsat melalui penyusunan regulasi teknis yang jelas, peningkatan sosialisasi kepada masyarakat, serta penguatan infrastruktur dan jaringan internet pendukung pelayanan. Selain itu, diperlukan pelatihan teknis bagi aparatur dan alokasi anggaran khusus untuk mendukung pengembangan layanan e-Samsat. Pemerintah juga perlu meningkatkan edukasi kepada masyarakat serta menyederhanakan mekanisme pelayanan agar penggunaan e-Samsat dapat meningkat dan mendukung optimalisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Sabu Raijua.

DAFTAR REFERENSI

- Antika Yuni, S., Mutia, S., Desta, N., Auliya, S. D., & N. I. (2020). Digitalisasi pelayanan publik dan era revolusi industri 4.0. *Portal Resmi Pemerintah Kabupaten Jombang*, 2, 358–369.
- Argianti, R., & Kartini, D. S. (2025). Penerapan e-government dalam layanan administrasi kependudukan dan perizinan di daerah terpencil: Evaluasi keberhasilan dan kendala. *4039*, 84–93.
- Bellon, M., Dabla-Norris, E., Khalid, S., & Lima, F. (2022). Digitalization to improve tax compliance: Evidence from VAT e-invoicing in Peru. *Journal of Public Economics*. <https://doi.org/10.1016/j.jpubeco.2022.104661>
- Dharmanto, A., Setyawati, N. W., & Woelandari, D. S. (2022). Analisis kepuasan pelanggan terhadap fasilitas pelayanan publik pada pengguna Trans Jakarta. 2(11), 3579–3590.
- Fauzan, F., Fitriyah, N. S., & Zain, M. H. (2024). *Birokrasi dan public governance*. CV Istana Agency.
- Han, F., & Zhang, D. (2024). Government digitalization and its influence on government functions transformation adopting a structural functionalism perspective: Evidence from county-level governments in China. *Heliyon*, 10, e37267. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e37267>
- Huwaidaa, N., Kamilah, K., Islam, U., & Sumatera, N. (2024). Analisis efektivitas program e-Samsat dalam pengoptimalisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor. 9(204), 595–602.
- Indrajit, R. E. (2016). *Electronic government*. Andi Offset.
- Jabri, A., & Ahmad, M. M. (2025). E-service quality and public trust: A foundation for effective digital service delivery in Northern Tunisian municipalities. *Social Sciences & Humanities Open*, 12, 102308. <https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2025.102308>
- Karnay, S. (2020). *Penerapan electronic government pada Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Provinsi Sulawesi Selatan*.
- Kaur, S., Sagala, I. C., Fiqih, T., Hasibuan, H., & Rahman, F. (2025). Analisis penerapan layanan e-Samsat, Samsat Keliling dan Samsat Drive Thru terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor periode 2019–2022 di UPT PPDRD Medan.
- Kennedy, A., Surya, W. H., & Wartoyo, F. X. (2024). Tantangan dan solusi penerapan e-government di Indonesia. *Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau*, 4(2), 134–147. <https://doi.org/10.33701/jtpm.v4i2.4459>
- Mardiasmo. (2021). *Perpajakan (Edisi 2021)*. Andi.
- Najich Alfayn, M. A. (2022). From e-government to good governance: Examining the impact of digitalization on public service delivery in Indonesia. *JPW (Jurnal Politik Walisongo)*, 4(2), 19–40. <https://doi.org/10.21580/jpw.v4i2.14873>
- Nurliza Pratiwi, & Junawan Junawan. (2025). Peran Digitalisasi Dalam Meningkatkan Efektivitas Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor : (Studi Kasus Kota Binjai). *SANTRI : Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Islam*, 3(2), 155–164. <https://doi.org/10.61132/santri.v3i3.1727>

- Pratama, R., & Wahyuni, S. (2023). Pengaruh implementasi E-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Jurnal Akuntansi dan Pajak Daerah*, 5(2), 101–110.
- Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Pemerintah Republik Indonesia.
- Rihi, D. W., Wadu, J., Indah, D. A. L., & Benyamin. (2025). Birokrasi digital: Tantangan dalam implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di wilayah 3T Sabu Raijua Regency. *Jurnal Trias Politika*, 9(2), 310–330. <https://doi.org/10.33373/jtp.v9i2.8135>
- Suriyani BB, La Ode Agus Said, & Astriana Syaqira. (2024). Digitalisasi layanan Samsat: Peningkatan kepatuhan pajak kendaraan bermotor melalui e-Samsat di Kabupaten Muna. *Journal Publicuho*, 7(4), 2111–2126. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v7i4.573>
- Tarmizi Ali, Moch Kurniawan Adli, & Dwi Anggi Syaputra. (2025). Analisis Efektivitas Pemeriksaan Pajak dan Implementasi Sistem Pelaporan Pajak Online terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia. *Anggaran : Jurnal Publikasi Ekonomi Dan Akuntansi*, 3(3), 29–38. <https://doi.org/10.61132/anggaran.v3i3.1579>