

## Efektivitas Layanan E-Samsat Pajak Kendaraan Bermotor di Wilayah Surabaya Timur

Della Sabrina Maharani, Eva Hany Fanida

S-1 Ilmu Administrasi Negara, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negara Surabaya

### ARTICLE INFO

#### Article history:

Received July 01, 2025

Revised July 10, 2025

Accepted July 13, 2025

Available online July 13, 2025

#### Keywords:

E-Government, Effectiveness, E-Samsat.

#### Kata Kunci:

E-Government, Efektivitas, E-Samsat.



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.  
Copyright © 2025 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

### ABSTRACT

Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik merupakan bagian dari implementasi *e-government* untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efisien dan responsif. Salah satunya adalah E-Samsat, inovasi pembayaran pajak kendaraan bermotor secara digital. Di Samsat Surabaya Timur, meskipun penerimaan pajak melalui E-Samsat meningkat pada 2023–2024, kontribusinya masih rendah dibandingkan total penerimaan pajak kendaraan bermotor. Kondisi ini menunjukkan tingkat adopsi masyarakat terhadap layanan E-Samsat masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas layanan E-Samsat sebagai sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Surabaya Timur. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui dokumentasi dan wawancara, lalu dianalisis dengan model interaktif Miles dan Huberman. Efektivitas layanan dianalisis menggunakan delapan indikator dari Pedrosa et al. (2020): kemudahan

penggunaan, bermanfaat, sederhana, terpercaya, tersedia, dapat dimengerti, konsisten, dan cepat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa E-Samsat cukup efektif secara teknis dan fungsional dalam meningkatkan efisiensi. Namun, hambatan seperti rendahnya pemahaman masyarakat, minimnya sosialisasi, dan ketimpangan infrastruktur digital masih menghambat optimalisasi layanan. Penelitian ini merekomendasikan penguatan edukasi, perluasan akses teknologi, serta peningkatan kualitas sistem layanan secara berkelanjutan agar E-Samsat dapat berfungsi maksimal sebagai solusi pelayanan publik digital yang inklusif.

### ABSTRACT

The utilization of information technology in public services is part of the implementation of *e-government* to achieve efficient and responsive governance. One such innovation is E-Samsat, a digital system for motor vehicle tax payments. In East Surabaya Samsat, although tax revenue through E-Samsat increased in 2023–2024, its contribution remains relatively low compared to the total motor vehicle tax revenue. This indicates that public adoption of E-Samsat services is still limited. Therefore, this study aims to evaluate the effectiveness of E-Samsat as a digital payment system for motor vehicle taxes at East Surabaya Samsat. A descriptive qualitative method was used. Data were collected through documentation and semi-structured interviews, and analyzed using the interactive model by Miles and Huberman. Service effectiveness was assessed using eight indicators proposed by Pedrosa et al. (2020): ease of use, usefulness, simplicity, reliability, availability, understandability, consistency, and speed. The findings show that E-Samsat is technically and functionally effective in improving service efficiency. However, obstacles such as low public understanding, lack of socialization, and uneven digital infrastructure still hinder the system's optimal performance. This study recommends strengthening digital education, expanding technology access, and continuously improving service quality to ensure that E-Samsat functions effectively as an inclusive digital public service solution.

### PENDAHULUAN

*E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan layanan bagi warga negara yang berkaitan dengan pemerintah. Pada prinsipnya, *e-government* dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan pertanggungjawaban dalam penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan efektif dan pelayanan publik yang efisien (Agustriani dan Sutabri, 2024). Secara keseluruhan, *e-government* dapat dilihat sebagai penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses penyelenggaraan pemerintah yang

berbasis elektronik. Tujuannya untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pemerintah. Melalui *e-government*, berbagai proses administrasi yang sebelumnya menyita waktu dapat disederhanakan dan dipercepat, sehingga meningkatkan efektivitas pelayanan publik dan mendukung kinerja pegawai dalam melayani masyarakat. Efisiensi dicapai melalui digitalisasi dan automasi, mengurangi ketergantungan pada proses manual dan penggunaan kertas, serta menghemat anggaran dan sumber daya. Selain itu, *e-government* menyediakan informasi yang mudah diakses oleh masyarakat, meningkatkan transparansi dengan memungkinkan masyarakat mengetahui status proses dan layanan secara *real-time*, dan memperkuat kepercayaan publik terhadap pemerintah. Terakhir, *e-government* juga mengedepankan akuntabilitas karena seluruh aktivitas dan keputusan pemerintah dapat dicatat dan dilacak secara digital, sehingga memastikan bahwa setiap langkah dalam proses pemerintah dapat terlacak.

Regulasi awal pengembangan *e-government* di Indonesia ada pada Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*, mengenai landasan bagi pengembangan *e-government* di Indonesia, dengan menekankan pentingnya sistem pengelolaan dokumen dan informasi elektronik untuk pelayanan publik yang transparan. Tujuan dari regulasi tersebut diantaranya: (1) Meningkatkan pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi digital dan diharapkan dapat memperbaiki pelayanan publik secara efektif dan efisien; (2) Mendukung penyelenggaraan pemerintah yang baik dengan mengedepankan keterlibatan partisipasi masyarakat sebagai keterbukaan pemerintah. Adanya regulasi tersebut menjadi salah satu langkah untuk mendorong pengembangan *e-government* di Indonesia, dengan harapan menciptakan pemerintah yang lebih baik.

Selain tujuan dari regulasi tersebut, pengembangan *e-government* dilatarbelakangi oleh fenomena pelayanan publik, diantaranya (Hertiarani, 2016): (1) Masih ditemukannya kejadian penyalahgunaan wewenang oleh petugas. Sudah menjadi rahasia umum bahwa permasalahan meluasnya praktek percaloan baik yang dilakukan oleh oknum petugas maupun oleh oknum prang-orang lain luar petugas, yang disebabkan oleh ketidakpastian biaya dan waktu pelayanan; (2) Fenomena semakin menguatnya tuntutan masyarakat terhadap transparansi akuntabilitas dan pertanggungjawaban publik melalui perkembangan revolusioner era digital, sudah banyak dimanfaatkan secara strategis oleh pemerintah daerah serta BUMD dan hampir seluruh Kementerian serta BUMN di Indonesia.

*E-Government* dalam penerapannya memanfaatkan teknologi digital guna meningkatkan penyelenggaraan pemerintah melalui pelayanan publik. Penerapan teknologi digital telah merambah ke setiap aspek kehidupan masyarakat di seluruh dunia, termasuk di Indonesia yang saat ini sedang berlangsung perkembangan digital secara besar-besaran (May dan Fanida, 2022). Seiring dengan perkembangan zaman dan pesatnya kemajuan teknologi saat ini tentunya telah memanjakan masyarakat dengan kemudahan-kemudahan dalam menjalankan berbagai aktivitas dan berbagai bidang yang sudah memanfaatkan sistem informasi berbasis internet saat ini (Mubarok dkk, 2024). Pada saat inilah teknologi yang diciptakan untuk mempermudah dan memperbaiki kualitas kehidupan manusia menunjukkan perannya, karena pada dasarnya mayoritas bentuk pelayanan pemerintah kepada masyarakatnya adalah hal-hal yang berkaitan dengan pengumpulan, pengolahan, dan penyediaan berbagai data, informasi, pengetahuan, maupun kebijakan beserta penyebarannya keseluruh anggota masyarakat yang membutuhkan (Yoga, 2019).

Pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah Indonesia kepada masyarakat diberikan melalui instansi-instansi yang ada pada pemerintah baik secara pusat maupun daerah. Pelayanan publik di Indonesia yang dijalankan secara pemerintah pusat maupun pemerintah daerah, keduanya memiliki andil dan keterkaitan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pada pemerintah pusat seringkali mengembangkan inovasi-inovasi pelayanan publik melalui kebijakan dan regulasi yang dibentuk untuk memfasilitasi pemerintah daerah dalam mengembangkan inovasi pada daerah salah satunya pada pelayanan publik. Pada era sekarang adalah momentum yang paling tepat untuk menciptakan pembaharuan atau sebuah inovasi dalam penyediaan pelayanan publik di Indonesia, dimana laju perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi semakin berkembang serta kompetisi global yang semakin ketat dan terbuka (Marliani, 2019). Kebijakan dan regulasi tersebut terdapat pada Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Pasal 386 Ayat (1) dan (2) yang berbunyi: "Dalam rangka peningkatan kinerja penyelenggaraan Pemerintah Daerah, Pemerintah Daerah dapat melakukan inovasi; dan Inovasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan Pemerintah Daerah."

Salah satu pemerintah daerah yang melakukan inovasi dengan teknologi digital dalam pelayanan publik adalah Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Timur dengan memberikan inovasi teknologi digital pelayanan publik melalui bidang pajak. Pajak merupakan salah satu penghasilan yang dimiliki pemerintah Indonesia untuk menggali sumber dana dalam menopang pembangunan di setiap daerah di Indonesia (Triwidyaningsih, 2024). Pajak merupakan sumber dana untuk mendukung pembangunan dalam

mensejahterahkan masyarakat. Pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara yang telah ditetapkan langsung oleh undang-undang, dan iuran rakyat yang dibayarkan oleh wajib pajak salah satunya adalah pajak daerah.

Sektor penerimaan negara terbesar adalah berasal dari pajak, salah satunya yaitu pajak kendaraan bermotor (Marliani, 2019). Provinsi Jawa Timur melalui Kantor Bersama Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) sebagai lembaga pengelola pembayaran pajak kendaraan bermotor yang masih berada dibawah naungan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur, menciptakan inovasi berupa program E-Samsat. E-Samsat merupakan kepanjangan dari Elektronik Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap, yang dirancang untuk menyederhanakan prosedur dalam pembayaran pajak kendaraan, memungkinkan masyarakat melakukan transaksi secara daring tanpa harus mengunjungi Kantor Bersama Samsat secara langsung. Layanan inovasi digital E-Samsat ini dapat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan cara pembayaran melalui ATM Bank yang bekerja sama seperti BCA, BRI, BNI, BJB, CIMB Niaga, dan lain-lain. Selain melalui Bank, pembayaran dapat dilakukan melalui *marketplace* dan *e-wallet* seperti Indomaret, Alfamart, Alfamidi, Kantor Pos, Agen Badan Usaha Milik Desa (BUMDes/Samsat Bunda), Samsat Kampus, dan sebagainya. Pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dilakukan secara tahunan, dengan adanya program E-Samsat dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja tanpa harus kelaur rumah.

Program E-Samsat merupakan inisiatif pemerintah Provinsi Jawa Timur untuk memfasilitasi pembayaran pajak kendaraan bermotor secara daring (Rosa, 2024). Program E-Samsat mendukung kebijakan pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 dengan tujuan memberikan kemudahan pada masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara daring dan dapat mengurangi antrian di Kantor Samsat. Selain itu, regulasi penerapan program E-Samsat terdapat pada Peraturan Gubernur Jawa Timur No. 52 Tahun 2017 Pasal 3, diantaranya: (1) Penerapan E-Samsat hanya dilakukan terhadap kendaraan bermotor dengan status dimiliki dan tidak terlibat dalam proses hukum; (2) Penerapan E-Samsat dapat dilakukan dalam satu proses pendaftaran, penetapan dan pembayaran yang dilakukan secara *online*; (3) Penerapan E-Samsat dilakukan secara otomatis dengan aplikasi yang telah disediakan dan mempertimbangkan unsur-unsur pokok dalam ketentuan pembayaran biaya administrasi PNPB (Penerimaan Negara Bukan Pajak) dan perhitungan penetapan besaran PKB (Pajak Kendaraan Bermotor), BBNKB (Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor) dan SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan) dan/atau parkir berlangganan. (4) Seluruh proses penerapan E-Samsat tersimpan dalam database mesin komputer. Kehadiran E-Samsat juga memberikan manfaat bagi pihak pemerintah daerah karena E-Samsat menyediakan data yang lebih akurat dan *real time* mengenai penerimaan pajak kendaraan bermotor (Saragih dkk, 2019).

Layanan E-Samsat yang sudah berjalan di Provinsi Jawa Timur dan dijadikan sebagai inovasi digital program pembayaran pajak kendaraan bermotor. Salah satunya di kota/kabupaten yang mengimplementasikan layanan tersebut adalah Kota Surabaya, melalui tiap Kantor Bersama Samsat yang ada di Surabaya. Pada Kota Surabaya, Kantor Bersama Samsat terbagi menjadi beberapa wilayah. Pembagian wilayah tersebut ditujukan untuk meningkatkan pelayanan pada tiap Samsat, dan memudahkan tiap wajib pajak dalam melakukan kewajiban membayar pajak sesuai dengan wilayahnya masing-masing. Pembagian wilayah Samsat di Kota Surabaya antara lain Samsat Surabaya Utara, Samsat Surabaya Selatan, Samsat Surabaya Barat, dan Samsat Surabaya Timur.

Sejalan dengan urgensi peningkatan efektivitas layanan publik dan pemanfaatan teknologi digital dalam pemerintah, penelitian ini berfokus pada kajian mendalam terhadap "Efektivitas Layanan E-Samsat Sebagai Sistem Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Surabaya Timur". Judul ini mencerminkan fokus utama penelitian, yaitu menganalisis sejauh mana E-Samsat, sebagai wujud *e-government* di bidang layanan pajak, mampu memberikan kontribusi positif terhadap efisiensi, kemudahan, dan kepuasan masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini, yaitu "Bagaimana efektivitas Layanan E-Samsat sebagai sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Surabaya Timur?", menjadi landasan untuk mengukur kinerja E-Samsat berdasarkan indikator efektivitas. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai efektivitas E-Samsat, serta memberikan rekomendasi konkret untuk peningkatan layanan, sehingga dapat mendukung terwujudnya tata kelola pemerintah yang baik (*good governance*) serta meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor di Samsat Surabaya Timur.

## METODE PENELITIAN

Peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan menggunakan metode kualitatif dalam menggambarkan efektivitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis digital melalui aplikasi E-Samsat pada Kantor Samsat Surabaya Timur Provinsi Jawa Timur. Penelitian ini akan dilaksanakan di Kantor Bersama Samsat Surabaya Timur, yang terletak di Jalan Raya Menur No. 31b,

Manyar Sabrangan, Mulyorejo, Surabaya, Jawa Timur. Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik yang dilakukan berupa analisis konteks dan telaah Pustaka, serta analisis pertanyaan berdasarkan hasil wawancara dengan informan.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Layanan E-Samsat di Samsat Surabaya Timur**

E-Samsat adalah sistem layanan elektronik yang dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) secara daring, tanpa harus mengunjungi kantor Samsat secara langsung. Sistem ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, kecepatan, dan keamanan dalam pengurusan pajak kendaraan bermotor. Dengan menggunakan layanan E-Samsat, wajib pajak dapat mengecek besaran pajak kendaraan mereka dan melakukan pembayaran melalui berbagai kanal pembayaran yang tersedia, seperti ATM, internet banking, mobile banking, teller bank, serta melalui berbagai minimarket yang bekerja sama dengan pihak terkait. Setelah proses pembayaran berhasil, wajib pajak hanya perlu membawa bukti pembayaran elektronik, KTP, dan STNK asli ke kantor Samsat atau lokasi pengesahan lain seperti Samsat Keliling atau Drive Thru untuk mendapatkan pengesahan STNK tahunan (Bapenda Jawa Timur, t.t.). E-Samsat di Provinsi Jawa Timur melibatkan beberapa Bank Persepsi yang bekerja sama dengan Pemerintah Provinsi Jawa Timur, termasuk Bank Mandiri, Bank Rakyat Indonesia, Bank Nasional Indonesia 46, Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, dan Bank Tabungan Negara. Pembayaran juga dapat dilakukan melalui marketplace dan *e-wallet* seperti Tokopedia, LinkAja, iSaku, serta melalui Payment Point Online Bank (PPOB) yang terhubung dengan minimarket seperti Indomaret, Alfamart, Alfamidi, dan Kantor Pos. Selain itu, terdapat pula layanan seperti Agen Badan Usaha Milik Desa (BUMDes/Samsat Bunda), Samsat One Pesantren One Produk (OPOP), Samsat Kampus, dan berbagai kanal lainnya (Bapenda Jawa Timur, t.t.).

### **Manfaat Layanan E-Samsat**

Tujuan utama dari penerapan E-Samsat adalah untuk memberikan kemudahan, kenyamanan, dan efisiensi kepada wajib pajak. Beberapa manfaat utama dari layanan ini antara lain:

- a. Menghindari pertemuan langsung antara wajib pajak dan petugas pajak, sehingga meminimalkan potensi risiko.
- b. Memberikan kemudahan akses, dengan sistem yang dapat diakses selama 24 jam di seluruh tempat yang terhubung dengan internet.
- c. Menyediakan berbagai alternatif pembayaran bagi wajib pajak, tanpa terikat dengan domisili atau lokasi Samsat tertentu.
- d. Menawarkan layanan yang cepat, mudah, transparan, dan akurat.
- e. Mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik.
- f. Menghemat waktu, biaya, dan tenaga dalam pelaksanaan pembayaran PKB, SWDKLLJ, dan pengesahan STNK.
- g. Mengurangi keterlambatan pembayaran pajak dan menghindari denda.
- h. Memperpanjang jam operasional, sehingga wajib pajak dapat melakukan pembayaran hingga batas waktu pajak berakhir (24.00).
- i. Mengurangi antrean di kantor Samsat karena wajib pajak hanya perlu mendatangi Samsat untuk proses pengesahan dan pengambilan struk pembayaran.
- j. Memberikan kenyamanan dalam pembayaran tanpa menggunakan uang tunai.

### **Syarat Penggunaan Layanan E-Samsat**

Untuk menggunakan layanan E-Samsat, wajib pajak harus memenuhi beberapa persyaratan, antara lain:

- a. Data kepemilikan kendaraan harus sesuai dengan data yang ada di Samsat dan data nasabah di bank (NIK pada KTP harus sama dengan data di Samsat).
- b. Kendaraan tidak boleh dalam status blokir (misalnya jual-beli atau kasus lain yang menghalangi proses pembayaran).
- c. Wajib pajak harus memiliki rekening bank dan fasilitas ATM yang terdaftar dengan identitas yang sesuai dengan pemilik kendaraan.
- d. Pembayaran hanya berlaku untuk pajak kendaraan tahunan dan pengesahan STNK tahunan, serta kendaraan yang tidak memiliki tunggakan lebih dari satu tahun.
- e. Layanan ini tidak berlaku untuk penggantian STNK lima tahunan.

### **Jenis Kendaraan yang Dapat Dibayar Melalui E-Samsat**

Jenis kendaraan yang dapat menggunakan layanan E-Samsat adalah:

1. Kendaraan yang memiliki STNK tahunan yang sah.

2. Kendaraan yang tidak memiliki tunggakan lebih dari satu tahun.
3. Kendaraan yang tidak dalam status lapor jual, hilang/rusak, kriminal, atau kecelakaan.
4. Kendaraan yang tidak sedang dalam proses penggantian STNK lima tahunan.
5. Kendaraan yang memiliki dokumen lengkap, yaitu BPKB, STNK, dan KTP asli.

### **Tata Cara Penggunaan Layanan E-Samsat**

Untuk melakukan pembayaran melalui E-Samsat, wajib pajak dapat mengikuti langkah-langkah berikut:

1. Akses situs E-Samsat Jawa Timur di <https://bapenda.jatimprov.go.id/p/e-samsat>.
2. Wajib pajak akan diarahkan untuk melakukan pembayaran melalui berbagai metode, seperti ATM, internet banking, mobile banking, teller bank, marketplace hingga minimarket yang bekerja sama.
3. Pilih lokasi Samsat sesuai dengan tempat kendaraan terdaftar (misalnya Samsat Surabaya).
4. Masukkan nomor polisi kendaraan pada kolom yang tersedia.
5. Setelah data diverifikasi, sistem akan menampilkan informasi lengkap mengenai kendaraan, termasuk rincian pajak yang harus dibayar, seperti PKB, SWDKLLJ, dan biaya tambahan lainnya (misalnya denda atau parkir berlangganan).
6. Verifikasi kepemilikan kendaraan dengan memasukkan nomor rangka dan nomor BPKB.
7. Pilih lokasi Samsat untuk pengesahan STNK (misalnya Samsat Surabaya Timur).
8. Lakukan pembayaran melalui metode yang telah dipilih.
9. Setelah pembayaran selesai, wajib pajak dapat mendatangi Samsat untuk melakukan pengesahan STNK dan mengambil bukti pembayaran pajak dalam waktu maksimal 7 hari kerja. Dokumen yang diperlukan untuk pengesahan adalah: bukti pembayaran pajak, KTP asli pemilik kendaraan, STNK asli, dan BPKB asli (untuk kendaraan tertentu).

Proses ini memberikan kenyamanan dan fleksibilitas bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka, serta mengurangi antrian dan waktu yang dibutuhkan untuk pengurusan administrasi pajak kendaraan bermotor.

### **HASIL PENELITIAN**

Bagian ini menyajikan hasil temuan penelitian yang diperoleh melalui dokumentasi dan wawancara terkait pelaksanaan layanan digital E-Samsat di Kantor Bersama Samsat Surabaya Timur. Penyajian data dalam bab ini bersifat deskriptif, berdasarkan apa yang ditemukan di lapangan tanpa disertai analisis atau interpretasi. Untuk mempermudah penyusunan dan pemetaan temuan, peneliti menggunakan delapan indikator efektivitas layanan digital sebagaimana dikemukakan oleh Pedrosa et al. (2020) sebagai kerangka kategorisasi. Data yang disampaikan dalam bab ini telah dikelompokkan dan dipetakan menggunakan delapan indikator efektivitas layanan digital menurut Pedrosa et al. (2020), yaitu: Kemudahan Penggunaan, Bermanfaat, Sederhana, Terpercaya, Tersedia, Dapat Dimengerti, Konsisten dan Cepat.

Penggunaan indikator tersebut bertujuan untuk mengorganisasi hasil penelitian secara sistematis dan terarah, sehingga memudahkan pembaca memahami capaian serta kondisi layanan E-Samsat dari berbagai aspek yang relevan. Masing-masing subbab akan memuat hasil wawancara dengan pihak penyelenggara dan pihak pengguna layanan E-Samsat, serta bukti dokumentasi yang mendukung. Dengan penyajian data berdasarkan indikator ini, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi empiris yang berguna untuk mengevaluasi dan mengembangkan layanan publik berbasis digital, khususnya dalam sektor perpajakan kendaraan bermotor di wilayah Surabaya Timur.

#### **Kemudahan Penggunaan**

Pada indikator pertama mengenai kemudahan penggunaan layanan E-Samsat, seluruh narasumber memberikan keterangan yang menunjukkan bahwa sistem ini pada umumnya dapat diakses dan digunakan dengan mudah oleh masyarakat. Narasumber dari pihak internal maupun eksternal (pengguna) memberikan penekanan pada aspek ketersediaan panduan, kenyamanan penggunaan, serta integrasi layanan dengan *platform* populer yang familiar di kalangan masyarakat.

Bapak Akbar Alif Hutama, S.M., M.M., selaku Pengelola Program dan Kegiatan di Samsat Surabaya Timur, menjelaskan bahwa layanan E-Samsat telah didesain dengan pendekatan ramah pengguna. Menurutnya, panduan pengguna telah disediakan secara jelas dan dapat diakses oleh siapapun yang membutuhkan. Selain itu, ketika ditanya mengenai dukungan bagi pengguna yang mungkin kurang familiar dengan teknologi, beliau menjelaskan bahwa sistem telah cukup membantu melalui fitur panduan yang tersedia, meskipun kendala terkadang muncul karena faktor teknis di luar sistem. Sementara itu, Ibu Titik Endah Purwa

tiningsih, S.Sos., M.AP., selaku Bendahara Penerimaan Pembantu di Samsat Surabaya Timur, juga menyampaikan hal serupa terkait kemudahan layanan. Ia menyoroti bahwa hampir semua kanal

pembayaran digital yang terhubung dengan E-Samsat telah menyediakan panduan yang jelas, baik bagi pengguna ATM maupun *Platform* digital lainnya. Dalam keterangannya, beliau mengatakan:

"Layanan E-Samsat memang memiliki panduan yang jelas dan mudah diakses. Untuk *e-channel* seperti Tokopedia dan Shopee, panduannya sangat detail dan mudah dipahami. Begitu juga untuk yang menggunakan ATM, panduannya juga cukup jelas dan mudah dipahami oleh pengguna." (Hasil wawancara pada 2 Juni 2025)

Meskipun sebagian besar pengguna dianggap sudah cukup familiar dengan teknologi, menurutnya tetap ada panduan yang disediakan untuk mencegah kesalahan, terutama karena layanan ini menyangkut transaksi keuangan.

Dari sisi pengguna, Ibu Sari, seorang wajib pajak berusia 45 tahun yang berprofesi sebagai pegawai swasta, mengaku merasa sangat terbantu dengan adanya layanan E-Samsat. Beliau menyebutkan bahwa layanan ini sangat praktis karena tidak perlu lagi datang langsung ke kantor Samsat untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor

Saat ditanya apakah pernah mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan tersebut, Ibu Sari mengaku tidak pernah mengalami kendala berarti, karena ia sudah terbantu dengan panduan yang tersedia. Panduan yang tersedia melalui website dan media lain sudah cukup jelas dan sangat membantu dalam proses penggunaan. Meskipun demikian, Ibu Sari juga memberikan saran agar layanan E-Samsat lebih diperkenalkan ke masyarakat luas, mengingat masih banyak masyarakat yang belum mengetahuinya. Ia mengatakan:

"Layanannya sudah bagus, namun perlu lebih diperkenalkan ke masyarakat saja sih. Karena ini praktis sekali, namun buktinya masih banyak orang-orang yang bayar langsung di kantor." (Hasil wawancara pada 2 Juni 2025)

Selain wawancara, hasil dokumentasi juga memperkuat temuan ini. Dapat terlihat dari gambar 4.3. dibawah ini yang merupakan laman website resmi Badan Pendapatan Daerah Jawa Timur, tersedia menu khusus layanan E-Samsat yang menampilkan berbagai pilihan kanal pembayaran digital, seperti Tokopedia, Linkaja, Indomaret, hingga berbagai mobile banking dan *e-wallet* lainnya. Selain itu, dalam laman tersebut juga disediakan video panduan yang menjelaskan langkah-langkah pembayaran secara ringkas dan visual. Salah satu video panduan yang ditampilkan dalam laman E-Samsat Jatim, dijelaskan secara runtut proses pembayaran melalui Tokopedia, yakni dimulai dari:

1. Masuk ke aplikasi Tokopedia
2. Pilih icon *top-up* dan tagihan
3. Pilih E-Samsat Jatim
4. Memasukkan nomor polisi dan nomor rangka mesin
5. Melakukan pembayaran menggunakan *e-wallet* atau transfer bank
6. Tunggu hingga SMS dari E-Samsat masuk
7. Klik link yang tertera pada SMS
8. Download E-STNK

**Gambar 1.** video panduan pembayaran



Sumber: Dokumentasi dari website E-Samsat, Bapenda Jatim, 2025  
<https://bapenda.jatimprov.go.id/p/e-samsat>

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak internal dan pengguna layanan, serta dokumentasi pada laman resmi Bapenda Jatim, dapat disimpulkan bahwa layanan E-Samsat telah memenuhi indikator kemudahan penggunaan secara cukup baik. Tersedianya panduan dalam berbagai bentuk (teks dan video), keberagaman kanal pembayaran digital yang familiar, serta kesaksian langsung dari pengguna yang tidak mengalami kesulitan merupakan indikator kuat bahwa sistem ini mudah digunakan. Walaupun masih ditemukan kendala teknis seperti jaringan internet, hambatan tersebut bersifat eksternal dan tidak

menunjukkan kelemahan pada sistem E-Samsat itu sendiri. Selain itu, adanya harapan dari pengguna agar layanan ini lebih disosialisasikan menunjukkan bahwa perluasan akses dan informasi masih menjadi tantangan tambahan di luar aspek teknis penggunaannya.

### **Bermanfaat**

Layanan E-Samsat sebagai salah satu inovasi digital di bidang pelayanan publik mendapat penilaian yang cukup positif dari para narasumber terkait manfaat atau usefulness-nya. Keempat narasumber, baik dari pihak internal Samsat Surabaya Timur maupun dari kalangan wajib pajak pengguna layanan, menyoroti bahwa keberadaan E-Samsat tidak hanya mampu mempercepat proses pembayaran pajak, tetapi juga memberikan kemudahan praktis yang signifikan, terutama dalam menghindari antrean dan memanfaatkan waktu dengan lebih efisien. Bapak Akbar Alif Utama, S.M., M.M., selaku Pengelola Program dan Kegiatan di Samsat Surabaya Timur, menyampaikan bahwa layanan E-Samsat secara nyata memberikan manfaat dalam bentuk efisiensi waktu dan fleksibilitas tempat. Beliau menyatakan:

"Layanan ini sangat membantu menghemat waktu. Wajib pajak tidak perlu datang ke kantor Samsat dan mengantri, cukup menggunakan handphone dari rumah. Selama jaringan stabil, pembayaran pajak dapat diselesaikan dengan mudah dan cepat." (Hasil wawancara pada 2 Juni 2025)

Menurutnya, manfaat ini tidak hanya dirasakan oleh pengguna, tetapi juga berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan di Samsat Surabaya Timur. Pemanfaatan sistem digital membantu memperluas jangkauan pelayanan tanpa batasan geografis maupun waktu. Beliau menambahkan: "Dengan adanya E-Samsat, kualitas pelayanan Samsat Surabaya Timur meningkat. Wajib pajak dapat membayar pajak tanpa terbatas waktu dan tempat, yang pada akhirnya membuat pemungutan pajak lebih efisien." (Hasil wawancara pada 2 Juni 2025)

Lebih lanjut, beliau menilai bahwa layanan ini sangat sesuai dengan gaya hidup digital masyarakat saat ini, yang terbiasa melakukan berbagai transaksi melalui *platform* daring. Senada dengan hal tersebut, Ibu Titik Endah Purwatiningsih, S.Sos., M.AP., selaku Bendahara Penerimaan Pembantu, menyampaikan bahwa manfaat utama layanan E-Samsat adalah efisiensi waktu. Beliau mencontohkan pengalamannya secara pribadi saat berada di luar negeri, namun tetap dapat membayar pajak tanpa hambatan. Ibu Titik juga menekankan bahwa kualitas pelayanan meningkat signifikan sejak diberlakukannya sistem digital ini, karena masyarakat tidak perlu lagi menghadapi antrean panjang dan proses manual. Beliau mengatakan:

"E-Samsat jelas meningkatkan kualitas pelayanan karena prosesnya lebih efisien, tidak perlu antri, dan sangat praktis." (Hasil wawancara pada 2 Juni 2025)

Terkait keseharian masyarakat dalam penggunaan digital, Ibu Titik menyampaikan bahwa sistem ini telah dirancang sesuai dengan pola transaksi digital yang sudah umum, seperti belanja online. Hal ini membuat masyarakat tidak merasa kesulitan karena alurnya sangat familiar. Sebagai tambahan, beliau juga menyampaikan bahwa tampilan layanan E-Samsat telah dibuat sederhana, sehingga memudahkan pengguna dalam memahami dan menjalankannya. Dari perspektif pengguna, Ibu Sari, seorang pegawai swasta, mengaku bahwa manfaat paling nyata dari layanan E-Samsat adalah efisiensi waktu. Sebagai pekerja penuh waktu dari pagi hingga sore, beliau merasa sangat terbantu karena tidak harus mengambil cuti atau izin hanya untuk mengurus pembayaran pajak.

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Saudara Ryan, seorang mahasiswa yang tinggal di kost dan cukup jauh dari kantor Samsat. Ia menyampaikan bahwa salah satu manfaat paling dirasakannya adalah efisiensi waktu dan biaya, terutama karena ia tidak perlu izin dari kampus hanya untuk datang dan mengantre. Ia juga menyebutkan bahwa layanan ini membuatnya lebih rajin dalam membayar pajak tanpa harus menunda-nunda karena enggan menghadapi proses manual. Ia menjelaskan: "Nggak nunda-nunda lagi karena mager (malas gerak) untuk ke kantor Samsat." (Hasil wawancara pada 2 Juni 2025)

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Andi Prasetyo, seorang sopir taksi online yang telah menggunakan layanan E-Samsat dalam dua tahun terakhir. Ia menyoroti bahwa layanan ini sangat memudahkan dirinya dalam menunaikan kewajiban sebagai wajib pajak, tanpa harus mengorbankan jam kerja. Pernyataan senada juga diungkapkan oleh Ibu Nur Aini, seorang pegawai bank. Dalam kesehariannya yang cukup padat, layanan E-Samsat dinilai sangat membantu karena memberikan fleksibilitas waktu dalam melakukan pembayaran.

Dari keseluruhan hasil wawancara, baik dari pihak internal maupun pengguna, terlihat bahwa indikator bermanfaat dalam layanan E-Samsat telah dipenuhi dengan baik. Layanan ini tidak hanya memberikan efisiensi dalam hal waktu dan tenaga, tetapi juga menciptakan kenyamanan, fleksibilitas, dan motivasi bagi masyarakat untuk lebih disiplin dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Pemanfaatan *platform* populer, kesederhanaan tampilan, dan alur proses yang sesuai dengan gaya hidup digital masyarakat menjadi faktor utama yang memperkuat persepsi manfaat dari layanan ini.

### Sederhana

Hasil wawancara dengan narasumber pertama, Bapak Akbar Alif Utama, S.M., M.M., selaku Pengelola Program dan Kegiatan di Samsat Surabaya Timur, mengungkapkan bahwa tampilan layanan E-Samsat sangat memudahkan wajib pajak sebagai pengguna. Pernyataan tersebut menegaskan bahwa desain antarmuka layanan telah dibuat dengan prinsip kesederhanaan agar tidak membingungkan pengguna. Selain itu, terkait pemahaman proses penggunaan layanan, Bapak Akbar menjelaskan:

"Proses penggunaan layanan ini mudah dimengerti oleh banyak orang. Pengguna dapat mengikuti langkah-langkahnya dengan jelas, dan jika ada kesulitan, mereka bisa mencari panduan yang disediakan oleh *platform* seperti Tokopedia." (Hasil wawancara pada 2 Juni 2025)

Keterangan ini menunjukkan bahwa selain tampilan yang sederhana, langkah-langkah operasional layanan E-Samsat juga sudah cukup jelas dan mudah diikuti oleh masyarakat luas. Adanya panduan yang tersedia secara online juga menjadi pendukung penting agar pengguna tidak kebingungan saat menggunakan layanan tersebut. Hasil dokumentasi yang diperoleh juga sejalan dengan hasil wawancara tersebut. Gambar memperlihatkan antarmuka layanan E-Samsat melalui aplikasi Tokopedia, yang merupakan salah satu *platform* paling digemari masyarakat. Tampilan antarmuka ini menunjukkan proses pembayaran pajak kendaraan secara sederhana dan mudah diakses, di mana pengguna cukup memasukkan data kendaraan seperti nomor polisi, nomor mesin, dan NIK tanpa melalui proses yang rumit atau berbelit-belit. Dengan desain yang minimalis dan tata letak yang jelas, layanan ini mendukung kemudahan akses sekaligus meningkatkan kenyamanan pengguna dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan secara digital.

**Gambar 2. Tampilan Layanan E-Samsat melalui Tokopedia**

The image shows a digital form for paying E-Samsat taxes on the Tokopedia platform. The form is titled "Pembayaran E-Samsat di Tokopedia". It includes several input fields: "Pilih Wilayah" (Region Selection) with a dropdown menu currently showing "Samsat JATIM"; "Nomor Polisi" (Vehicle License Plate Number); "Nomor Mesin" (Engine Number); and "NIK" (National Identity Number) with a sub-label "Input NIK". There are small icons for help or information next to the "NIK" field and a green checkmark icon at the bottom right of the form area.

Sumber: Dokumentasi dari aplikasi Tokopedia, 2025

Dari sisi pengguna, wawancara dengan Ibu Sari, seorang pegawai swasta berusia 45 tahun yang juga wajib pajak, memberikan gambaran tentang pengalaman langsung dalam menggunakan layanan E-Samsat. Ketika ditanya tentang persyaratan penggunaan layanan, beliau mengungkapkan:

"Ya, asal semua dokumen kendaraan lengkap dan tidak ada tunggakan, bisa langsung bayar." (Hasil wawancara pada 2 Juni 2025)

Pernyataan ini menunjukkan bahwa persyaratan administrasi yang diperlukan cukup mudah diperoleh selama pengguna telah memenuhi kelengkapan dokumen kendaraan. Namun, terkait istilah atau menu dalam layanan yang mungkin sulit dipahami, Ibu Sari menyampaikan:

"Ada beberapa istilah teknis yang agak membingungkan. Seperti SWDKLLJ, awalnya saya tidak tahu itu apa." (Hasil wawancara pada 2 Juni 2025)

Hal ini menunjukkan adanya sedikit kendala pemahaman bahasa teknis yang digunakan dalam layanan, yang berpotensi membuat sebagian pengguna merasa kurang nyaman atau bingung saat pertama kali menggunakan layanan E-Samsat.

Berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa layanan E-Samsat sudah cukup sederhana dan mudah digunakan. Tampilan antarmuka, terutama di *platform* Tokopedia, dinilai jelas dan mudah dipahami oleh pengguna. Langkah-langkah dalam penggunaannya juga dianggap tidak membingungkan. Sebagian pengguna memang masih menemukan istilah teknis yang kurang familiar, seperti SWDKLLJ, namun secara umum hal tersebut tidak menghambat proses pembayaran. Usulan seperti aplikasi khusus dan layanan bantuan online menunjukkan bahwa pengguna masih mengharapkan layanan yang lebih praktis. Secara keseluruhan, layanan E-Samsat telah memenuhi unsur kesederhanaan dan memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan secara digital.

## Terpercaya

Kepercayaan publik terhadap layanan E-Samsat di Samsat Surabaya Timur merupakan salah satu indikator penting dalam menilai efektivitas dan kualitas pelayanan digital yang diberikan oleh pemerintah daerah. Indikator terpercaya dalam konteks ini diukur melalui jaminan pengelolaan data pribadi serta mekanisme perlindungan terhadap kerugian pengguna jika terjadi kendala teknis dalam transaksi.

Bapak Akbar Alif Utama, S.M., M.M., selaku Pengelola Program dan Kegiatan di Samsat Surabaya Timur menyampaikan bahwa pengelolaan data pribadi pengguna dijaga dengan sistem yang terintegrasi. Beliau menyatakan:

“Data pribadi pengguna dijaga dengan baik karena sistem E-Samsat terintegrasi dengan baik dengan instansi terkait, seperti Bapenda dan Kepolisian. Keamanan data sudah dijamin dengan baik.” (Hasil wawancara pada 2 Juni 2025)

Penjelasan ini mengindikasikan bahwa sistem E-Samsat bekerja dengan basis teknologi yang menghubungkan berbagai lembaga penting, sehingga jaminan keamanan data menjadi prioritas utama. Lebih lanjut, ketika ditanyakan mengenai adanya jaminan atas kegagalan transaksi atau kesalahan teknis lainnya, Bapak Akbar juga menambahkan bahwa:

“Jika terjadi kegagalan transaksi, sistem secara otomatis akan membatalkan transaksi, dan uang tidak akan diproses. Wajib pajak tidak akan merasa dirugikan. Jika masalah terjadi, pengguna bisa datang ke Samsat untuk dibantu.” (Hasil wawancara pada 2 Juni 2025)

Pernyataan ini menegaskan bahwa sistem tidak hanya mampu mendeteksi kesalahan secara otomatis, tetapi juga menyediakan solusi lanjutan dengan memberikan ruang layanan langsung di kantor Samsat bagi pengguna yang mengalami kendala.

Hal senada juga disampaikan oleh Ibu Titik Endah Purwatiningsih, S.Sos., M.AP., selaku Bendahara Penerimaan Pembantu di Samsat Surabaya Timur. Beliau menegaskan bahwa keamanan data dalam E-Samsat adalah hal yang telah dijamin dengan baik.

“E-Samsat sangat aman karena terintegrasi dengan sistem seperti Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) dan Kepolisian. Pengguna tidak perlu khawatir tentang keamanan data mereka.” (Hasil wawancara pada 2 Juni 2025)

Jaminan ini diperkuat dengan sistem yang bekerja lintas instansi sehingga menjamin perlindungan informasi pengguna secara menyeluruh. Terkait dengan penanganan kesalahan transaksi, Ibu Titik juga menambahkan bahwa:

“Jika terjadi kegagalan dalam proses transaksi, uang yang sudah dibayar akan dikembalikan dalam waktu 1x24 jam. Wajib pajak tidak akan dirugikan.”

Artinya, selain sistem memiliki fitur pembatalan otomatis, juga terdapat kebijakan pengembalian dana yang menjamin tidak ada kerugian di pihak masyarakat. Ini menjadi indikator penting dari kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan E-Samsat.

Temuan dari hasil wawancara ini diperkuat dengan dokumentasi yang mengutip dari jurnal “Inovasi Aplikasi E-Smart Samsat Jatim di Direktorat Lalu Lintas (Ditlantas) Kepolisian Daerah Jawa Timur”. Dalam jurnal tersebut dijelaskan bahwa sistem aplikasi E-Smart Samsat Jatim dikembangkan oleh Ditlantas Polda Jatim dengan penggunaan jaringan internet dan server berlapis untuk menjaga keamanan data pengguna. Sistem ini menggunakan Gateway sebagai penghubung antara pengguna dan pusat data, sehingga melindungi informasi pribadi dari risiko kebocoran atau penyalahgunaan (Syahputra, 2018). Dokumentasi ini sejalan dengan pernyataan para narasumber yang menekankan bahwa sistem E-Samsat telah memiliki perlindungan data yang terpercaya dan didukung oleh infrastruktur teknologi yang aman.

Selain itu, Tanda Bukti Pembayaran Kendaraan Bermotor (TBPKP) juga dapat dijadikan bukti konkret bahwa sistem E-Samsat benar-benar memberikan jaminan kepastian layanan dan transparansi transaksi. TBPKP yang diterbitkan secara digital maupun fisik setelah proses pembayaran menunjukkan bahwa setiap transaksi yang dilakukan melalui E-Samsat terekam dan terdokumentasi dengan baik oleh sistem. Gambar 4.5 dibawah ini memperkuat pernyataan para narasumber bahwa pengguna tidak merasa khawatir atas keamanan dan kejelasan proses pembayaran, karena setiap tahapan diakhiri dengan keluarnya dokumen resmi yang mudah diverifikasi.

**Gambar 3. Tanda Bukti Pembayaran Kendaraan Bermotor (TBPKP)**

| TANDA BUKTI PELUNASAN KEWAJIBAN PEMBAYARAN<br>PKB, SWDKLLJ, DAN PENGESAHAN STNK TAHUNAN |                     |                             |         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------------|---------|
| NOMOR REGISTER                                                                          |                     | BERLAKU SAMPAI 25-06-2020   |         |
| NAMA PEMILIK                                                                            |                     | SAMSAT PROVINSI JAWA TIMUR  |         |
| ALAMAT                                                                                  |                     | 4 RT/RW:05/06<br>N WARU SDA |         |
| MERK / TYPE                                                                             | HONDA D1B02N26L2 AT |                             |         |
| JENIS                                                                                   | SEPEDA MOTOR        | WARNA KB                    | HITAM   |
| MODEL                                                                                   | SEPEDA MOTOR        | WARNA TNKB                  | HITAM   |
| TAHUN / CC                                                                              | 2018/108            | KEPEMILIKAN                 | 1       |
|                                                                                         |                     | QR CODE                     |         |
|                                                                                         | POKOK               | DENDA                       | JUMLAH  |
| PKB                                                                                     | 195.000             | 0                           | 195.000 |
| SWDKLLJ                                                                                 | 35.000              | 0                           | 35.000  |
| PNBP SAH STNK                                                                           | 0                   | 0                           | 0       |
| PARKIR BILANGAN                                                                         | 25.000              | 0                           | 0       |
| JUMLAH                                                                                  |                     |                             | 255.000 |
| NO/TAHUN KOHIR                                                                          |                     | 12/2019                     |         |
| ID TRANSAKSI                                                                            |                     | 1945084141327336            |         |
| ID PENGESAHAN                                                                           |                     | 0162317099805645            |         |

Sumber: Dokumentasi dari website Samsat Surabaya Timur, 2025

Berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa indikator “terpercaya” dalam layanan E-Samsat telah terpenuhi. Layanan ini menjamin keamanan data pribadi pengguna melalui sistem yang terintegrasi dengan instansi seperti Bapenda dan Polda Jatim. Selain itu, sistem juga telah menyediakan mekanisme otomatis untuk menangani kegagalan transaksi, serta kebijakan pengembalian dana dalam waktu 1x24 jam guna menghindari kerugian pada pihak wajib pajak. Para pengguna juga mengaku percaya terhadap sistem E-Samsat karena pengelolaannya dilakukan oleh pemerintah, meskipun masih ada saran dari masyarakat untuk memperkuat sosialisasi. Kepercayaan ini dibangun atas dasar kejelasan prosedur, transparansi teknis, dan adanya tanggung jawab yang ditangani langsung oleh pihak Samsat saat terjadi kendala.

### Tersedia

Dalam hal ketersediaan layanan, informan utama dari pihak internal Samsat Surabaya Timur menyampaikan bahwa layanan E-Samsat memiliki tingkat aksesibilitas yang tinggi tanpa batasan waktu tertentu. Bapak Akbar Alif Utama, S.M., M.M., selaku Pengelola Program dan Kegiatan di Samsat Surabaya Timur, menegaskan bahwa layanan ini memang dirancang untuk dapat diakses oleh masyarakat kapan saja, termasuk di luar jam operasional kantor Samsat konvensional. Beliau menyatakan:

“Layanan E-Samsat dapat diakses 24 jam sehari, 7 hari seminggu, termasuk pada hari libur. Jika ada gangguan pada sistem, pengguna akan diarahkan untuk menggunakan alternatif seperti Tokopedia.” (Hasil wawancara pada 2 Juni 2025)

Pernyataan ini memperlihatkan bahwa layanan digital ini tidak hanya tersedia sepanjang waktu, tetapi juga memiliki sistem pendukung yang adaptif terhadap gangguan teknis yang mungkin terjadi.

Dari sisi pengguna, pengalaman wajib pajak juga menggambarkan konsistensi dalam aksesibilitas layanan E-Samsat. Ibu Sari, seorang pegawai swasta berusia 45 tahun dan Ryan seorang mahasiswa berusia 22 tahun, menunjukkan tidak adanya hambatan dalam mengakses layanan, baik dari sisi teknis maupun waktu.

“Berdasarkan pengalaman saya lancar-lancar saja. Bisa terus menurut saya.” (Hasil wawancara pada 2 Juni 2025)

Pernyataan singkat ini menunjukkan bahwa pengguna muda yang akrab dengan sistem digital juga tidak mengalami kendala dalam hal ketersediaan waktu layanan. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi publik terhadap layanan E-Samsat dari sisi ketersediaan sangat positif, terutama karena sistem ini berbasis daring dan dapat dijalankan kapan pun dibutuhkan.

Selanjutnya, dalam menilai apakah layanan E-Samsat tetap dapat berjalan optimal dalam skala besar atau pada saat volume transaksi meningkat, informan dari pihak Samsat menyatakan tidak ada hambatan signifikan. Bapak Akbar menjelaskan: “Sejauh ini, kami tidak pernah mengalami penurunan performa dalam skala besar. Layanan tetap berjalan dengan baik meskipun ada banyak transaksi yang dilakukan oleh wajib pajak.” (Hasil wawancara pada 2 Juni 2025)

Hal ini berarti sistem layanan telah dirancang dengan kemampuan untuk menangani beban penggunaan yang tinggi secara bersamaan. Ibu Titik menambahkan informasi serupa dengan mengatakan bahwa:

“Selama ini tidak ada masalah terkait penurunan performa meskipun dalam skala besar. Bahkan, performa E-Samsat lebih baik dibandingkan dengan sistem manual.” (Hasil wawancara pada 2 Juni 2025)

Pernyataan ini tidak hanya memperkuat klaim bahwa layanan dapat digunakan dalam skala luas, tetapi juga menunjukkan bahwa sistem digital memiliki keunggulan dibandingkan sistem konvensional dalam hal efisiensi dan kecepatan layanan.

Dari sudut pandang pengguna, Ibu Sari menuturkan: "Selama ini saya merasa bahwa layanan E-Samsat berjalan lancar." (Hasil wawancara pada 2 Juni 2025)

Hal ini menunjukkan bahwa dari sisi pengguna, performa sistem tetap terjaga meskipun digunakan oleh banyak orang secara bersamaan. Begitu pula Saudara Ryan menyampaikan pengalamannya dengan berkata: "Lancar saja karena saya bayar dari Tokopedia, normal-normal saja. Kalaupun lemot ya itu pasti dari jaringan." (Hasil wawancara pada 2 Juni 2025)

Pernyataan lainnya juga disampaikan oleh Bapak Andi Prasetyo, seorang sopir taksi online, yang mengaku tidak pernah mengalami gangguan saat mengakses layanan E-Samsat. Beliau menyebutkan bahwa selama menggunakan layanan ini, sistem selalu tersedia kapan pun dibutuhkan.

Dukungan terhadap temuan ini juga diperkuat dengan dokumentasi dari media sosial resmi Samsat Surabaya Timur. Pada gambar 4.6, terlihat bahwa pihak pengelola layanan aktif memberi informasi kepada publik terkait jadwal pemeliharaan sistem atau gangguan teknis melalui akun Instagram @samsat\_manyar. Dalam gambar dokumentasi yang diambil dari unggahan akun tersebut, terlihat adanya posting yang menjelaskan adanya gangguan layanan sementara beserta informasi mengenai estimasi waktu perbaikan.

**Gambar 4. Pemberitahuan Layanan E-Samsat Jatim**



Sumber: Dokumentasi dari postingan Instagram @samsat\_manyar, 2025

Berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa layanan E-Samsat memiliki tingkat ketersediaan yang tinggi dan dapat diakses selama 24 jam penuh tanpa batasan waktu, termasuk pada hari libur. Sistem ini juga terbukti tetap stabil dan tidak mengalami penurunan performa meskipun digunakan dalam skala besar. Selain itu, transparansi informasi dari pihak Samsat melalui media sosial turut mendukung konsistensi layanan dan memberikan rasa aman kepada masyarakat. Hal ini menegaskan bahwa layanan E-Samsat telah memenuhi indikator tersedia sebagai bagian dari kualitas pelayanan digital publik yang andal.

### Dapat Dimengerti

Indikator keenam dalam evaluasi layanan digital di Samsat Surabaya Timur menilai sejauh mana informasi yang disampaikan dapat diakses, dipahami, dan diikuti dengan mudah oleh para pengguna. Dalam hal ini, aspek keterpahaman menjadi sangat penting agar masyarakat dapat menggunakan layanan digital secara optimal. Bapak Akbar Alif Utama, S.M., M.M., selaku Pengelola Program dan Kegiatan di Samsat Surabaya Timur, menegaskan bahwa pihaknya sangat memperhatikan kemudahan pemahaman informasi bagi wajib pajak. Upaya ini tidak hanya diwujudkan melalui konten yang ringkas dan jelas, tetapi juga melalui pendekatan langsung ke masyarakat. Bapak Akbar menambahkan:

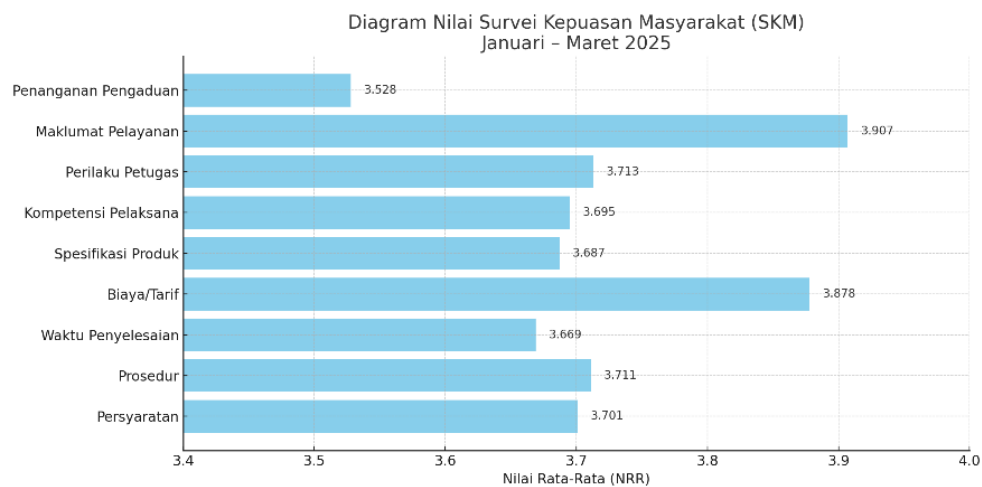
"Kami memberikan sosialisasi langsung kepada masyarakat di berbagai kecamatan atau kelurahan. Di sana, petugas memberikan penjelasan tentang cara menggunakan E-Samsat, terutama melalui Tokopedia. Pendekatan langsung seperti ini sangat membantu agar instruksi lebih mudah diikuti." (Hasil wawancara pada 2 Juni 2025)

Ibu Nur Aini, seorang pegawai bank juga menyatakan bahwa ia merasa nyaman dan tidak mengalami kesulitan dalam memahami instruksi dalam aplikasi. Menurutnya, informasi yang ditampilkan disusun dengan bahasa yang ringkas dan efisien. Beliau mengatakan: “Bahasanya ringan *to-the-point* dan tidak bertele-tele.” (Hasil wawancara pada 25 Juni 2025)

Sementara itu, Bapak Sigit Wijaya, seorang pengusaha, menyampaikan bahwa informasi dalam layanan digital Samsat dapat dipahami dengan mudah, baik dari sisi istilah, instruksi, maupun tampilan antarmuka. Beliau menegaskan: “Semua informasi dalam aplikasi mudah dipahami.” (Hasil wawancara pada 25 Juni 2025)

Sebagai penguat temuan wawancara, gambar 4.7 dibawah ini merupakan grafik dari data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kantor Bersama Samsat Surabaya Timur periode Januari – Maret 2025 menunjukkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 92,10 dengan predikat A (Sangat Baik). Salah satu unsur pelayanan yang mendapat perhatian adalah “Prosedur atau Tata Cara Pelayanan” dengan nilai rata-rata 3,711 dari skala maksimal 4, yang berkontribusi 11,1% terhadap total nilai IKM.

**Gambar 5. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Samsat Surabaya Timur Periode Januari-Maret 2025**



(Sumber: Data olahan penulis berdasarkan SKM Samsat Surabaya Timur, 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dan data dokumentasi tersebut, dapat disimpulkan bahwa informasi dalam layanan digital Samsat Surabaya Timur tidak hanya tersedia, tetapi juga mudah dipahami dan diikuti oleh berbagai kalangan masyarakat. Pendekatan komunikasi langsung, sosialisasi di tingkat lokal, dan penggunaan *platform* digital seperti Tokopedia menjadi strategi efektif untuk memastikan keterpahaman yang optimal. Tingginya tingkat kepuasan masyarakat pada unsur tata cara pelayanan menegaskan keberhasilan penyampaian informasi dan instruksi dalam mendukung layanan digital yang efektif dan efisien.

### Konsisten

Indikator konsisten dalam konteks layanan digital merujuk pada sejauh mana pengalaman dan proses layanan tetap seragam, tidak berubah secara signifikan dari waktu ke waktu, dan memberikan kepastian bagi pengguna dalam mengakses layanan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan pihak penyelenggara layanan dan para pengguna layanan digital Samsat Surabaya Timur, diperoleh temuan bahwa sistem layanan digital telah dirancang untuk menjaga konsistensi dalam pengalaman pengguna maupun dalam prosedur dan instruksi layanan. Bapak Akbar Alif Utama, S.M., M.M., selaku Pengelola Program dan Kegiatan di Samsat Surabaya Timur menjelaskan bahwa pihaknya senantiasa melakukan pemantauan terhadap konsistensi layanan melalui instrumen evaluatif. Beliau menyampaikan:

“Kami memantau pengalaman pengguna dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Dengan adanya evaluasi ini, kami bisa memastikan bahwa layanan tetap konsisten dan memenuhi harapan pengguna.” (Hasil wawancara pada 2 Juni 2025)

Melalui penggunaan IKM, pihak Samsat Surabaya Timur memiliki mekanisme sistematis untuk mengetahui apakah layanan digital yang diberikan benar-benar konsisten di mata masyarakat. Evaluasi ini bukan hanya menjadi alat kontrol internal, tetapi juga sebagai bentuk tanggung jawab terhadap kenyamanan publik. Ketika ditanyakan tentang kemungkinan adanya perubahan dalam instruksi atau proses pelayanan digital yang dapat memengaruhi konsistensi, Bapak Akbar menjelaskan bahwa setiap perubahan yang dilakukan tidak mengganggu pengalaman pengguna. Dengan kata lain, meskipun

terdapat penyesuaian, perubahan tersebut dilakukan dengan prinsip mempertahankan konsistensi layanan, sehingga pengguna tetap merasa bahwa proses berjalan serupa seperti sebelumnya.

Hal serupa juga dijelaskan oleh Ibu Titik Endah Purwatiningsih, S.Sos., M.AP., selaku Bendahara Penerimaan Pembantu di Samsat Surabaya Timur. Beliau menegaskan bahwa pihaknya memiliki dasar data yang menunjukkan bahwa layanan tetap stabil dan diminati. Dalam wawancara, beliau menyatakan:

“Kami memastikan konsistensi melalui laporan dan grafik yang menunjukkan bahwa layanan kami diminati dan digunakan secara luas oleh masyarakat.” (Hasil wawancara pada 2 Juni 2025)

Dari sisi pengguna, konsistensi layanan digital Samsat Surabaya Timur juga dirasakan langsung. Ibu Sari, seorang pegawai swasta berusia 45 tahun yang rutin menggunakan layanan digital tersebut, mengungkapkan bahwa sejauh ini tidak ada perubahan berarti dalam sistem. Ia menyampaikan: “Sejauh ini prosesnya sama. Tidak berubah-ubah.” (Hasil wawancara pada 2 Juni 2025)

Lebih lanjut, ia juga menilai bahwa selama data kendaraan tidak mengalami masalah, maka instruksi maupun prosedur layanan digital selalu tetap dan dapat diikuti dengan mudah.

Penting dicatat bahwa tidak hanya stabilitas teknis, tetapi juga stabilitas prosedural yang menjadi perhatian pengguna. Ibu Sari menekankan bahwa ia belum pernah mengalami kendala atau perubahan yang menyebabkan kebingungan selama menggunakan layanan tersebut. Saat ditanya apakah pernah mengalami gangguan akibat perubahan sistem, ia menegaskan:

“Tidak pernah. Semua berjalan lancar dan tidak ada yang mengganggu.” (Hasil wawancara pada 2 Juni 2025)

Dari uraian di atas dapat dilihat bahwa baik dari sisi penyelenggara maupun dari sudut pandang pengguna, layanan digital Samsat Surabaya Timur telah berhasil menjaga konsistensinya. Tidak ditemukan adanya perubahan mendadak atau inkonsistensi yang menyebabkan pengguna merasa kebingungan atau terganggu selama menggunakan layanan. Bahkan perubahan yang dilakukan justru diarahkan untuk menyederhanakan alur dan meningkatkan efisiensi tanpa mengubah pengalaman dasar pengguna.

Gambar 6 dibawah ini merupakan perbandingan tampilan panduan penggunaan layanan E-Samsat di empat *platform* yang berbeda, yakni Tokopedia, LinkAja, SpeedCash, dan Indomaret. Meskipun masing-masing platform memiliki karakteristik dan tata letak antarmuka yang berbeda, namun secara substansi, keempatnya menerapkan alur transaksi yang seragam, mulai dari input nomor kendaraan, verifikasi data, hingga proses pembayaran dan penerbitan TBPKP. Keseragaman alur ini menunjukkan bahwa pengalaman pengguna tetap konsisten meskipun saluran yang digunakan berbeda-beda. Kejelasan instruksi dan stabilitas tampilan dari waktu ke waktu memperkuat persepsi bahwa sistem E-Samsat telah dirancang dengan prinsip kesesuaian, di mana keberagaman kanal tidak mengganggu standar prosedur pelayanan.

**Gambar 6 Perbandingan Panduan Penggunaan Layanan E-Samsat pada Empat Platform Berbeda**





Sumber: Dokumentasi dari website Tokopedia.com, LinkAja.id, SpeedCash.co.id, dan Indomaret.co.id, 2025

Baik dari hasil wawancara maupun dokumentasi menunjukkan bahwa indikator konsisten dalam layanan digital Samsat Surabaya Timur telah terpenuhi secara optimal. Penyelenggara layanan secara aktif menggunakan alat ukur seperti Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan laporan grafik pemakaian untuk memastikan pengalaman pengguna tetap stabil dan tidak berubah. Meskipun terdapat penyesuaian atau pembaruan sistem, semuanya dilakukan dengan pendekatan yang tidak mengganggu alur yang sudah dikenal oleh masyarakat. Hal ini turut diperkuat oleh tanggapan para wajib pajak yang menyatakan bahwa proses, instruksi, dan sistem layanan selalu terasa sama setiap kali digunakan. Maka dapat disimpulkan bahwa konsistensi layanan digital Samsat Surabaya Timur tidak hanya dijaga dari sisi teknis, tetapi juga dari segi pengalaman pengguna, menjadikannya layanan yang andal dan terpercaya dalam jangka panjang.

### Cepat

Indikator kedelapan dalam evaluasi layanan digital Samsat Surabaya Timur berfokus pada aspek kecepatan layanan, yaitu seberapa cepat sistem merespons dan memproses transaksi tanpa mengorbankan kualitas pelayanan. Dalam wawancara dengan Bapak Akbar Alif Hutama, S.M., M.M., selaku Pengelola Program dan Kegiatan di Samsat Surabaya Timur, beliau menjelaskan bahwa untuk memastikan kecepatan layanan digital tetap optimal, pihak Samsat melakukan berbagai upaya yang terencana. Beliau menyampaikan secara rinci:

“Kami memastikan kecepatan layanan dengan melakukan pemeliharaan rutin pada sistem serta monitoring berkala terhadap performa layanan digital kami agar tetap optimal tanpa mengorbankan kualitas pelayanan. Kami juga menyiapkan prosedur jika terjadi gangguan agar tidak menghambat proses transaksi wajib pajak.” (Hasil wawancara pada 2 Juni 2025)

Ketika ditanya mengenai langkah yang diambil jika terjadi penundaan atau gangguan dalam proses transaksi, beliau menjelaskan:

“Jika ada gangguan atau penundaan, kami segera melakukan penanganan dengan membatalkan transaksi yang bermasalah. Pengguna akan mendapatkan pengembalian dana dalam waktu 1x24 jam. Kami pastikan bahwa pengguna tidak akan mendapatkan notifikasi bahwa transaksi berhasil jika sebenarnya gagal.” (Hasil wawancara pada 2 Juni 2025)

Selanjutnya, mengenai kemampuan sistem dalam menangani volume permintaan yang tinggi, Bapak Akbar menyatakan:

“Sistem kami dirancang untuk mampu menangani lonjakan permintaan tanpa menurunkan kecepatan atau efisiensi layanan. Kami sudah melakukan pengujian kapasitas, dan jika ada gangguan teknis, kami mengarahkan pengguna untuk menggunakan platform alternatif seperti Shopee atau *Virtual Account* Bank Jatim agar layanan tetap berjalan lancar.” (Hasil wawancara pada 2 Juni 2025)

Hal senada juga diungkapkan oleh Ibu Titik Endah Purwatiningsih, S.Sos., M.AP., selaku Bendahara Penerimaan Pembantu di Samsat Surabaya Timur. Beliau menjelaskan bahwa kecepatan layanan digital

dipastikan tetap optimal melalui tindakan pemeliharaan dan pemantauan sistem yang berkelanjutan. Ketika ditanya terkait langkah yang diambil apabila terjadi penundaan atau gangguan, Ibu Titik menjawab: "Jika terjadi penundaan atau gangguan, transaksi akan dibatalkan dan pengguna akan mendapatkan pengembalian dalam waktu 1x24 jam. Kami memastikan pengguna tidak akan menerima notifikasi yang menyatakan transaksi berhasil jika transaksi tersebut gagal." (Hasil wawancara pada 2 Juni 2025)

Dari sisi pengguna, Ibu Sari, seorang pegawai swasta dan wajib pajak, menjelaskan pengalaman menggunakan layanan digital Samsat Surabaya Timur, khususnya terkait kecepatan respons sistem. Beliau mengatakan:

"Sistem sangat cepat merespons. Setelah saya mengajukan permintaan atau transaksi, semuanya diproses dalam beberapa menit. Waktu tunggu sangat singkat dan efisien. Saya tidak perlu menunggu lama untuk menyelesaikan transaksi." (Hasil wawancara pada 2 Juni 2025)

Sebagai pelengkap hasil wawancara, data dokumentasi berupa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan oleh Samsat Surabaya Timur pada periode Januari hingga Maret 2025 juga menunjukkan hasil yang mendukung temuan tersebut (lihat pada gambar 4.7 hlm. 76). Pada unsur waktu pelayanan, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,669 dari skala maksimal 4, atau setara dengan skor yang tinggi. Unsur waktu pelayanan ini memberikan kontribusi sebesar 11,0% terhadap total nilai SKM yang mencapai 92,10%, yang menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan menjadi aspek penting yang mendapat penilaian sangat baik dari masyarakat pengguna layanan Samsat Surabaya Timur.

Berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa kecepatan layanan digital di Samsat Surabaya Timur sudah berjalan dengan optimal dan efisien. Pengelola layanan melakukan pemeliharaan rutin dan pemantauan berkala agar kecepatan proses transaksi tetap terjaga tanpa mengorbankan kualitas. Sistem mampu menangani volume permintaan yang tinggi dengan baik, serta menyediakan solusi alternatif saat terjadi gangguan. Dari sisi pengguna, kecepatan respons layanan dinilai sangat cepat dan waktu tunggu terbilang singkat, meskipun ada beberapa kendala minor akibat jaringan. Data survei kepuasan masyarakat juga memperkuat bahwa kecepatan layanan merupakan salah satu aspek yang sangat memuaskan bagi masyarakat pengguna.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa efektivitas layanan E-Samsat sebagai sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Surabaya Timur telah menunjukkan kinerja yang baik dan progresif, terutama dalam menjawab tantangan transformasi digital di sektor pelayanan publik. Efektivitas ini dianalisis melalui delapan indikator layanan digital menurut Pedrosa et al. (2020), yakni kemudahan penggunaan, bermanfaat, kesederhanaan, terpercaya, tersedia, mudah dimengerti, konsistensi, dan kecepatan. Masing-masing indikator memperlihatkan bagaimana sistem E-Samsat telah diimplementasikan dengan pendekatan yang strategis dan adaptif, meskipun tidak lepas dari sejumlah kendala yang bersifat struktural dan kultural.

Pertama, dari indikator kemudahan penggunaan, layanan E-Samsat telah dirancang untuk dapat diakses oleh berbagai lapisan masyarakat tanpa memerlukan keahlian teknis khusus. Antarmuka yang intuitif, integrasi dengan platform digital yang telah familiar seperti Tokopedia, serta tersedianya panduan visual baik dalam bentuk teks maupun video, membuat sistem ini mudah dipahami dan digunakan oleh masyarakat luas. Pengguna hanya perlu mengikuti beberapa langkah sederhana untuk menyelesaikan transaksi pembayaran pajak, sehingga mengurangi hambatan akses yang selama ini identik dengan layanan konvensional. Meskipun demikian, masih ditemukan kesenjangan dalam hal diseminasi informasi, di mana sebagian masyarakat belum mengetahui secara menyeluruh tentang keberadaan dan kemudahan sistem ini, yang pada akhirnya memengaruhi tingkat adopsi secara keseluruhan.

Kedua, pada indikator bermanfaat, layanan E-Samsat terbukti mampu memberikan manfaat konkret bagi masyarakat. Efisiensi waktu, fleksibilitas pembayaran, serta peningkatan kenyamanan dalam bertransaksi menjadi nilai tambah utama dari sistem ini. Wajib pajak tidak perlu lagi datang langsung ke kantor Samsat dan menghabiskan waktu dalam antrian panjang, karena pembayaran dapat dilakukan dari rumah atau tempat kerja dalam waktu singkat. Selain itu, layanan ini juga mampu meminimalisasi praktik yang berpotensi mengarah pada inefisiensi birokrasi. Dalam perspektif efektivitas pelayanan publik, manfaat yang dirasakan langsung oleh pengguna mencerminkan tercapainya tujuan layanan, yakni peningkatan kepatuhan pajak melalui penyediaan sistem yang lebih mudah, cepat, dan efisien.

Ketiga, dari indikator kesederhanaan, prosedur layanan E-Samsat telah dikembangkan dengan prinsip user-centric, di mana alur penggunaan disederhanakan agar mudah dipahami dan dijalani. Sistem hanya memerlukan beberapa tahapan dasar seperti input data kendaraan, verifikasi, dan pembayaran yang semuanya dilakukan pada satu platform yang terintegrasi. Desain sistem yang sederhana ini membantu mengurangi tingkat kegagalan pengguna dalam menyelesaikan transaksi. Namun, bagi sebagian pengguna berusia lanjut atau dengan literasi digital rendah, istilah teknis seperti SWDKLLJ atau tahapan otentikasi

masih dianggap membingungkan. Oleh karena itu, penyempurnaan dalam aspek bahasa antarmuka dan edukasi pengguna masih perlu ditingkatkan agar kesederhanaan layanan benar-benar dirasakan oleh semua kalangan.

Keempat, pada indikator terpercaya, layanan E-Samsat menunjukkan kinerja yang cukup optimal. Kepercayaan dibangun melalui sistem keamanan digital yang terintegrasi, keterlibatan instansi resmi seperti Bapenda dan Polda Jatim, serta jaminan terhadap keabsahan dokumen hasil transaksi seperti TBPKP (Tanda Bukti Pelunasan Kewajiban Pembayaran). Sistem ini juga memiliki fitur pengembalian dana secara otomatis jika terjadi gangguan, yang memperlihatkan adanya mekanisme layanan berbasis service recovery. Dengan adanya fitur ini, pengguna merasa lebih aman dalam menggunakan layanan, dan sistem mampu menjamin bahwa transaksi berjalan legal, sah, serta dapat dipertanggungjawabkan secara administratif maupun hukum.

Kelima, dalam indikator tersedia, layanan E-Samsat menunjukkan tingkat aksesibilitas yang tinggi dengan sistem yang tersedia selama 24 jam setiap hari, termasuk pada hari libur. Ketersediaan ini memungkinkan masyarakat yang memiliki jadwal padat untuk tetap dapat membayar pajak kendaraannya kapan saja dan dari mana saja. Dukungan infrastruktur digital seperti server yang stabil, integrasi kanal pembayaran melalui Tokopedia, Indomaret, LinkAja, hingga mobile banking, semakin memperluas jangkauan layanan kepada masyarakat. Namun, tantangan eksternal seperti ketergantungan pada kualitas jaringan internet pribadi masih menjadi faktor pembatas yang memengaruhi ketersediaan layanan, terutama di wilayah yang belum merata secara infrastruktur digital.

Keenam, pada indikator dapat dimengerti, sistem E-Samsat secara umum telah dirancang untuk dapat dipahami dengan mudah. Penggunaan bahasa yang jelas dan sederhana, dilengkapi dengan panduan visual, serta kegiatan sosialisasi di tingkat kelurahan, merupakan langkah yang efektif dalam membantu masyarakat memahami prosedur layanan. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang tinggi, khususnya dalam aspek tata cara layanan, menjadi indikator empirik bahwa layanan ini telah diterima dengan baik. Meskipun demikian, masih dibutuhkan pendekatan komunikasi yang lebih inklusif dan berjenjang, terutama untuk menjangkau kelompok masyarakat yang belum terbiasa dengan teknologi digital.

Ketujuh, pada indikator konsistensi, layanan E-Samsat menunjukkan performa sistem yang stabil, tidak banyak perubahan mendadak dalam tampilan maupun prosedur, serta memiliki alur layanan yang tetap dari waktu ke waktu. Konsistensi ini memberikan kenyamanan bagi pengguna, karena mereka tidak perlu menyesuaikan diri kembali setiap kali menggunakan layanan. Evaluasi berkala, pelaporan sistem, dan pemantauan melalui survei kepuasan masyarakat menjadi bukti bahwa pengelolaan layanan dilakukan secara profesional dan berkelanjutan.

Kedelapan, indikator kecepatan menunjukkan pencapaian yang sangat positif. Transaksi melalui E-Samsat dapat diselesaikan dalam waktu kurang dari dua menit, dan sistem tanggap dalam merespons gangguan teknis. Pengguna tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan konfirmasi pembayaran, dan sistem dirancang untuk menghadapi lonjakan permintaan dengan berbagai kanal alternatif. Kecepatan ini memperlihatkan bahwa E-Samsat tidak hanya efisien secara teknis, tetapi juga mampu menjawab ekspektasi masyarakat akan layanan publik yang cepat dan responsif.

Namun demikian, meskipun sistem telah memenuhi sebagian besar indikator efektivitas secara teknis, tingkat adopsi layanan E-Samsat oleh masyarakat masih belum optimal. Hambatan utama terletak pada aspek sosialisasi yang belum menyeluruh, literasi digital yang belum merata, serta kurangnya budaya masyarakat terhadap layanan digital. Banyak pengguna masih lebih memilih datang langsung ke kantor Samsat karena merasa lebih aman dan familiar dengan metode pembayaran konvensional. Selain itu, faktor eksternal seperti keterbatasan akses jaringan internet dan ketimpangan infrastruktur digital di beberapa wilayah juga menjadi penghambat dalam meningkatkan efektivitas layanan ini.

Secara statistik, kontribusi E-Samsat terhadap total penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor memang menunjukkan tren peningkatan, dari 17% pada 2023 menjadi 26,9% pada Mei 2025. Namun, secara keseluruhan, realisasi penerimaan pajak justru menurun, yang mengindikasikan bahwa adopsi sistem digital masih belum mampu menggantikan peran sistem konvensional secara penuh. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas teknis belum sepenuhnya diimbangi dengan efektivitas sosial dan kultural. Dengan demikian, layanan E-Samsat di Samsat Surabaya Timur telah terbukti efektif dari segi teknis, fungsi layanan, dan sistem yang dijalankan, berdasarkan indikator layanan publik digital. Namun, agar efektivitasnya benar-benar menyeluruh, dibutuhkan upaya yang lebih kuat dalam hal edukasi kepada masyarakat, promosi layanan secara luas, serta pemerataan infrastruktur digital.

## SARAN

Melihat masih rendahnya tingkat pemanfaatan layanan E-Samsat di Samsat Surabaya Timur, meskipun secara teknis layanan ini telah menunjukkan efektivitas yang cukup tinggi, maka diperlukan

serangkaian langkah strategis yang bersifat teknis, edukatif, dan kolaboratif guna mendorong peningkatan adopsi masyarakat terhadap sistem ini secara menyeluruh. Strategi yang disarankan antara lain:

Pertama, diperlukan penguatan sosialisasi dan edukasi digital kepada masyarakat secara berjenjang dan adaptif.

Kedua, untuk menjawab kendala teknis yang bersumber dari keterbatasan infrastruktur internet di beberapa wilayah, perlu dilakukan optimalisasi teknologi layanan digital. Pengelola layanan disarankan mengembangkan aplikasi berbasis *Progressive Web App* (PWA) yang memungkinkan layanan tetap dapat diakses di daerah dengan koneksi internet yang lemah serta tidak membutuhkan kapasitas penyimpanan besar.

Ketiga, untuk menjamin kecepatan dan kenyamanan dalam penanganan kendala sistem, disarankan adanya penyediaan *chatbot* layanan berbasis WhatsApp sebagai kanal pelaporan error atau kendala teknis, dengan target waktu respons maksimal satu jam. *Chatbot* WhatsApp yang terkoneksi ke nomor resmi layanan E-Samsat, dengan menu otomatis seperti “Laporkan Masalah Pembayaran”, “Gagal Mengunduh Bukti”, atau “Pendaftaran Tidak Masuk”.

Keempat, dalam rangka mengurangi praktik percaloan yang masih ditemukan di lapangan, disarankan agar Samsat Surabaya Timur memperkuat sistem pengawasan serta menyediakan kanal aduan resmi yang transparan. Beberapa langkah yang dapat dilakukan antara lain: pemasangan spanduk dan papan digital bertema anti-calo di area layanan publik, penyediaan kanal lapor calo melalui website atau aplikasi resmi E-Samsat, serta kampanye edukatif melalui media sosial yang menjelaskan risiko hukum dan kerugian finansial dalam menggunakan jasa perantara ilegal.

## REFERENSI

- Almarashdeh, I., Jaradat, M., & Al-Zyoud, M. (2021). The impact of e-government on public sector efficiency: A systematic review. *International Journal of Public Sector Management*, 34(6), 657-675.
- Agustriani, N. H. P., & Sutabri, T. (2024). Analisis Domain Deliver, Service dan Support Untuk Pengukuran Kualitas Layanan E-Government Menggunakan Framework Cobit 5.0. *Journal of Information Technology Ampera*, 5(1), 12-24.
- Akbar Alif Utama, S.M., M.M. Wawancara dengan Pengelola Program dan Kegiatan di Samsat Surabaya Timur, July 6, 2025.
- Ari, D. P. S., & Hanum, L. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Website Djp Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Modifikasi E Govqual. *Profit: Jurnal Administrasi Bisnis*, 15(1), 104-111.
- Andia, B. D., Suparman, A., & Gadzali, S. S. (2024). EFEKTIVITAS PROGRAM PEMBUATAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) ONLINE DI POLRES SUBANG. *The World of Public Administration Journal*.
- Bapenda Jawa Timur. “E-Samsat Jawa Timur.” Diakses pada 4 Juni 2025. <https://bapenda.jatimprov.go.id/p/e-samsat>
- Barney, Jay. “Firm Resources and Sustained Competitive Advantage.” *Journal of Management* 17, no. 1 (1991).
- Creswell, J. W., & Creswell, D. J. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches*(5th ed.). Sage Publications, Inc.
- Haqie, Z. A., Nadiyah, R. E., & Ariyani, O. P. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Suroboyo Bis Di Kota Surabaya. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 5(1), 23-30.
- Harmini, W., Abdi, Yusuf, M. (2024). Efektivitas Pelaksanaan Program Sumbangan Pembinaan Pendidikan (Spp) Gratis Bagi Mahasiswa Kabupaten Pangkep. 5 (April 2024).
- Harahap, S. F., & Tirtayasa, S. (2020). pengaruh Motivasi, disiplin, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di PT. angkasa pura II (persero) kantor cabang kualanamu. *Maneggio: jurnal ilmiah magister manajemen*, 3(1), 120-135.
- Idrisia, A. K. (2024). Efektivitas Inovasi E-Samsat Kota Jambi Dalam Upaya Peningkatan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (*Doctoral dissertation*, Universitas Jambi).
- Jailani, M. S. (2023). Teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian ilmiah pendidikan pada pendekatan kualitatif dan kuantitatif. *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1-9.
- Kusnadi, D., & Ma'ruf, J. (2017). Electronic Government Pemberdayaan Pemerintahan Dan Potensi Kelurahan (Studi Kasus: Kelurahan Pringsewu Selatan, Kecamatan Pringsewu, Pringsewu). *Jurnal TAM (Technology Acceptance Model)*, 5(3): 37-44.
- Lubis, S. B. Hari, and Martani Huseini. *Efektivitas Pelayanan Publik*. Cetaka Kesebelas. Pustaka Binaman Presindo, 2009. <https://lib.ui.ac.id>.
- Marliani, L. (2019). Definisi Administrasi Dalam Berbagai Sudut Pandang. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 5(4), 17-21.

- May, I. P. A., & dan Fanida, E. H. (2022). Analisis Efektivitas Aplikasi Wargaku Surabaya dalam Menunjang Pelayanan Publik Masyarakat Kota Surabaya. *Publika*, 11(1), 1553–1568
- Mesoino, G. C., Naukoko, A. T., & Siwu, H. F. D. (2020). Analisis Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Sebelum dan Sesudah Penerapan Sistem Pembayaran Pajak Online Berbasis E-Samsat di Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 20(02).
- Mubarok, H. F., Setyawati, I. E., Salam, F. A., & Andiyani, W. (2024). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik SAMBARA (SAMSAT Mobile Jawa Barat) di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat. *Neo Politia*, 5(1), 9-24.
- Mustafa, K. K., & Deodatus, P. S. (2021). Technology and Immigration System: A New Paradigm for Improving Government Service Delivery in Tanzania. *PanAfrican Journal of Governance and Development (PJGD)*, 2(2): 81-106.
- Nurmala, N. (2016). *Efektivitas Pelayanan Kartu Indonesia Sehat di Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. HM Anwar Makkatutu Kabupaten Bantaeng* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR).
- Rosa, A. A. (2024). Implementasi Program E-Samsat Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Tahunan di Kantor Samsat Surabaya Timur (*Doctoral dissertation*, UPN Veteran Jawa Timur).
- Saifuddin, A., et al. (2023). The socio-economic impact of e-government: A systematic review. *Information Technology for Development*, 29(2), 1-25.
- Saragih, A. H., Susilawati, N., & Hendrawan, A. (2019). Reformasi Administrasi Pelayanan Publik: Studi Pada Penerapan Kebijakan Electronic Samsat (E-Samsat) Di Provinsi DKI Jakarta. *Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1(1), 12-24.
- Shafira, A., & Kurniasiw, A. (2021). Implementasi E-Government Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Berbasis Online Di Kabupaten Kulon Progo. *Jurnal Caraka Prabhu*, 5(1):52-68.
- Soesilawati, N. Z. (2020). *Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Bulang Kota Batam* (Doctoral dissertation, Prodi Administrasi Negara).
- Sugiyono. (2018). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Susanto, H., et al. (2024). Sustainability of e-government: A framework for assessing long-term success. *Electronic Government, an International Journal*, 20(1), 1-25.
- Tasyah, A., Lestari, P. A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Tresiana, N. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 18(2), 212-224.
- Titik Endah Purwatiningsih, S.Sos., M.AP. Wawancara dengan Bendahara Penerimaan Pembantu di Samsat Surabaya Timur, July 2, 2025.
- Triwidyaningsih, I. (2024). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kondisi Keuangan, Tingkat Kepercayaan Pada Pemerintah Dan Hukum, Efektivitas Samsat Drive Thru Dan Modernisasi Administrasi Pelayanan Pajak Berbasis E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Samsat Daerah Karangasem) (*Doctoral dissertation*, Universitas Mahasaraswati Denpasar).
- Udin, S. (2008). Sa'ud. 2008. *Inovasi Pendidikan, Bandung*.
- UPT Humas Provinsi DKI Jakarta. (2016). *Gubernur Launching E-Pajak dan E-Samsat*. Retrieved Agustus 5, 2020, from Badan Pajak dan Retribusi Daerah: <https://bprd.jakarta.go.id>
- Yuni, I. S. dan, & Adnan, M. F. (2022). Efektivitas Penerapan Aplikasi Dukcapil Ceria Mobile Dalam Upaya Mendukung Pemerintahan Berbasis Elektronik (EGovernment). *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 6(1), 1982–1994.
- Yuliani, D., & Hidayat, R. (2023). Public trust in e-government: An empirical study in Indonesia. *Journal of Social and Political Sciences*, 6(2), 1-15.
- Yoga, A. S. (2019). Efektivitas Layanan E-Samsat Riau Dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Riau (Studi Kasus Upt Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau) (Disertasi Doktor, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Wahyudi, A., & Purwati, A. (2020). E-government effectiveness and public service quality: An empirical study in Indonesia. *Journal of Business and Management*, 8(1), 1-15.
- Wardani, F. S., & Ngumar, S. (2018). Penerapan E-Government dan Good Governance Terhadap Pelayanan E-Samsat Jawa Timur. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 7(2).