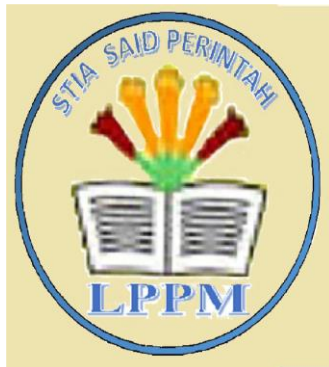

**Public Policy:
Jurnal Aplikasi
Kebijakan Publik dan Bisnis**

**Implementasi Program
E-SAMSAT Wajib Pajak
Kendaraan Bermotor Tahunan**

**Rosa Aida Afifah¹⁾
Tukiman²⁾**

**^{1,2} Universitas Pembangunan Nasional
"Veteran" Jawa Timur
rosa.afifah1810@gmail.com**



LPPM STIA Said Perintah

Volume 5, No. 1, Maret 2024

<https://stia-saidperintah.e-journal.id/ppj>

Received; 2024 - 03 - 01

Accepted; 2024 - 03 - 26

Published; 2024 - 04 - 03



The editorial board holds publication rights for articles under a CC BY SA license, allowing distribution without separate permission if credited. Published articles are openly accessible for research, with no liability for other copyright violations (https://stia-saidperintah.e-journal.id/ppj/kebijakanhak_cipta).



Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License

Abstract

Payment of vehicle tax is an obligation for all Indonesian people who own motorized vehicles. The government as motor vehicle tax collector has innovations in paying motor vehicle tax so that it is able to adapt to the current phenomenon, namely the development of the digital world or the internet. The program resulting from government innovation is called E-SAMSAT. The E-SAMSAT program aims to make it easier for motor vehicle taxpayers to make tax payments without having to visit the SAMSAT office. This research was conducted to determine the implementation of the E-SAMSAT program in East Surabaya. This research uses a qualitative descriptive method with data collection techniques of observation, interviews and document study. Based on the research results, the implementation of the E-SAMSAT program in East Surabaya has been implemented well because the aim of the program is to be implemented, namely the motor vehicle tax payer community. The SAMSAT office also implements training for staff. The community groups for whom the E-SAMSAT program services were implemented received it well.

Keywords : *Implementation, Payment of Motor Vehicle Tax, E-SAMSAT*

Pendahuluan

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan negara yang dimanfaatkan sebagai dukungan penyelenggaraan pemerintah. Seiring berkembangnya zaman, pemerintah Indonesia dituntut untuk melakukan inovasi dalam menghasilkan pendapatan yang dapat digunakan untuk mendukung belanja pemerintah dan proyek pembangunan atau kebutuhan negara lainnya. Sumber pemasukan tersebut salah satunya bersumber dari penarikan retribusi daerah melalui pemungutan pajak. Pajak serta retribusi daerah merupakan salah satu pemasukan daerah yang bisa ditingkatkan kebutuhan dan keadaan tiap daerah setelah undang-undang tentang pemerintahan daerah diundangkan. Alasan yang sah untuk memungut biaya provinsi adalah Peraturan Nomor 28 Tahun 2009, hal ini merupakan kesan standar desentralisasi. Salah satu objek belanja wilayah yang dominan adalah penilaian mesin kendaraan, karena bea mesin kendaraan ini biasanya merupakan pendukung terbesar pendapatan unik provinsi. Penerapan kebijakan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui E-SAMSAT secara umum dilakukan untuk mendorong efisiensi proses pembayaran pajak dan meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak (Khan et al., 2021). Tujuan utamanya yaitu peningkatan ketaatan wajib pajak serta memudahkan prosedur pembayaran pajak dan mengoptimalkan tingkat kepatuhan untuk memudahkan wajib pajak dalam membayar pajaknya. Kolaborasi antara Korlantas Polri dan instansi terkait menghasilkan inovasi sistem pembayaran pajak baru, yaitu E-SAMSAT.

E-SAMSAT dapat dimanfaatkan oleh pemerintah dalam upaya meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pembayaran retribusi/pajak, untuk itu pembayaran pajak melalui E-SAMSAT dapat memberikan kemudahan, tanggung jawab, keamanan dan kenyamanan dalam proses angsuran pembayaran pajak (Rahayu et al., 2023). Tahapan pelunasan pajak kendaraan bermotor lewat E-SAMSAT belum sepenuhnya memenuhi prinsip administrasi yang mudah, khususnya prinsip kepastian (Mamangkey et al., 2019). Dilihat dari segi kemudahan, pembayaran cicilan PKB melalui E-SAMSAT masih menghadapi sejumlah kendala di lapangan seperti kesulitan dalam sistem, dimana masyarakat mengalami gangguan pembayaran dan diharuskan mengunjungi kantor SAMSAT, sehingga pengalaman administratifnya tidak begitu mudah karena masih banyak kendala yang terjadi di lapangan sehingga mengurangi kenyamanannya.

Data Aduan E-SAMSAT di Surabaya Timur

REGISTRASI KONSULTASI DAN PENGADUAN
BULAN DESEMBER 2022

No.	Tanggal Aduan	Nama WP	Alamat	HP / Akun Sosmed	Nomor Polisi	Pernyataan	Sesuai	Status Aduan	Tanggal Penyelesaian	Dokumentasi
1	08/12/2022	Vani Yolanda	Surabaya	WhatsApp: 08780079627	-	Tidak melakukan pembayaran PBB melalui e-channel, namun sudah mendapat E-TBPKP	Mengirimkan untuk menunggu 100 selama 200 jam. Jika belum mendapatkan notifikasi insi E-TBPKP, maka melakukan penuntutan di Samsat Induk	Selesai	08/12/2022	



Widiandhrom Ema Wicakana, S.Sos., M.Si
Pembina
NIP. 19681013 199703 2 004

Sumber; SAMSAT Surabaya Timur, (2022)

Pada gambar diatas, warga surabaya yang bernama Vani Yolanda melakukan pengaduan pada samsat surabaya timur tentang pembayaran pajak kendaraan bermotor yang bermasalah. Masalah yang dialami oleh Vani Yolanda yaitu tentang keterlambatan penerimaan E-TBPKP setelah pembayaran yang dilakukannya. Hal tersebut dapat merugikan warga wajib pajak pemilik kendaraan bermotor seperti Vani Yolanda. E-SAMSAT dilaksanakan pemerintah dalam memudahkan Masyarakat menyelesaikan administrasi pajak kendaraan bermotor. Seharusnya apabila sudah diberlakukan E-SAMSAT warga lebih mudah untuk menyelesaikan administrasi kendaraan bermotor tanpa perlu mengunjungi kantor samsat. Selain itu, apabila kasus seperti diatas terjadi berulang dan tidak segera diatasi, warga yang telah membayar sebagai wajib pajak sesuai dengan waktunya bisa saja mendapatkan denda karena ada keterlambatan jaringan dari E-SAMSAT itu sendiri.

Hasil penelitian oleh Wiwit Hertiani, (2019) yang mengkaji program E-SAMSAT di Jawa Barat dengan menggunakan model implementasi Charles O. Jones, (1991) menemukan; proses implementasi kebijakan e-Samsat tidak berjalan secara efektif; akses jaringan untuk kode membayar masih terbatas; ada kendala dalam pencocokan NIK di bank dan validitas kepemilikan kendaraan; kantor ini tidak menyediakan jaringan multi-Bank; kurangnya sosialisasi membuat orang tidak optimal memanfaatkan e-Samsat. Selain itu hasil penelitian Tia Pradilla & Priyadi, (2022) dengan menggunakan teori model implementasi E-Government Nurcahyani Dewi Retnowati, Daru Retnowati, (2008). Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa implementasi E-Samsat Jawa Timur dan menciptakan Good Governance dikatakan berhasil dalam penyelenggaraannya sehingga manfaatnya dirasakan dengan baik oleh wajib pajak dalam melakukan pembayaran Pajak Kendaraan

Bermotor (PKB) sehingga tata pemerintah yang baik (*good governance*) mampu tercipta dengan adanya layanan tersebut.

Selain dua penelitian diatas, juga terdapat hasil penelitian Klarisa A, (2023) yang menggunakan 3 teori sesuai dengan David C Korten, (1980) yaitu kesesuaian antara elemen program dan organisasi pelaksana, kelompok sasaran. Hasil kajiannya menunjukkan bahwa observasi terhadap setiap penanda kesesuaian antara program dan organisasi pelaksana dari program ini adalah upaya untuk mendukung pembangunan nasional non tunai untuk memajukan administrasi kepada masyarakat Lampung, Kesesuaian antara kelompok sasaran dengan elemen program pelaksanaan program E-SAMSAT masih dinilai kurang menarik karena masih ada yang tidak mengetahui program ini, kesesuaian antara kelompok sasaran dengan komponen pelaksana masih banyak masyarakat yang belum mendapatkan data terkait program E-SAMSAT itu sendiri sehingga masih dinilai kurang efektif.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teori implementasi David C Korten, (1980) dikarenakan teori tersebut telah teruji dan digunakan oleh penelitian sebelumnya. Perbedaan antara penelitian sebelumnya dengan saat ini yaitu objek penelitian. Pada penelitian sebelumnya belum ada yang melakukan penelitian dengan menggunakan teori implementasi David C Korten, (1980) dalam mengkaji permasalahan mengenai Implementasi E-SAMSAT dengan objek SAMSAT Surabaya Timur. Kelebihan teori David C. Korten dibandingkan teori lainnya yaitu teori ini memiliki fokus kesesuaian antara *output* dan proses.

Penelitian ini menggunakan objek penelitian di Kota Surabaya dengan wilayah spesifik yaitu Kota Surabaya Timur. Kota Surabaya terdapat empat wilayah samsat Surabaya yang meliputi area kecamatan, Kantor Samsat Surabaya Timur, Kantor Samsat Surabaya Selatan, Kantor Samsat Surabaya Barat, Kantor Samsat Surabaya Utara. Adapun fokus kajian adalah pada Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Timur sebagai objek penelitian. Pemilihan instansi tersebut dilatar belakangi oleh pertimbangan bahwa penduduk terbanyak diseluruh Surabaya berada di Surabaya Timur dengan jumlah 833,425, yang mana dengan jumlah masyarakat terbanyak yang mengindikasikan bahwa jumlah kendaraan bermotor di Kota Surabaya Timur juga menjadi yang terbanyak di antara kecamatan lainnya di Surabaya Timur. Maka dari itu, E-SAMSAT kedepannya diharapkan, mampu semakin meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan masyarakat terhadap sistem E-SAMSAT, diyakini juga akan

meningkatkan konsistensi masyarakat dalam membayar tagihan secara tepat waktu dan akurat.

Kajian ini juga menjadi penting karena berpotensi memberikan kontribusi dalam beberapa hal. Pertama, bahwa hasil kajian ini akan membuktikan manfaat penggunaan teknologi informasi dan layanan *online* (program E-SAMSAT) dapat meningkatkan efisiensi dalam proses pembayaran pajak. Kedua, bahwa kajian ini menyoroti tingkat kesadaran dan penerimaan masyarakat terhadap Program E-SAMSAT. Hal ini penting karena adopsi yang luas oleh masyarakat dapat meningkatkan efektivitas program dan meningkatkan partisipasi dalam pembayaran pajak. Hal yang terakhir, bahwa kajian ini juga dapat mengidentifikasi kendala teknis yang mungkin muncul dalam implementasi Program E-SAMSAT dan mencari solusi yang efektif untuk mengatasinya. Hal ini mencakup masalah seperti gangguan jaringan internet, kerentanan keamanan data atau masalah teknis lainnya. Berdasarkan pembahasan diatas, maka dari itu penelitian ini dilakuakn dengan tujuan untuk mengetahui dan menganalisis implementasi program E-SAMSAT di Surabaya Timur.

Kerangka Teoritis

Kebijakan Publik

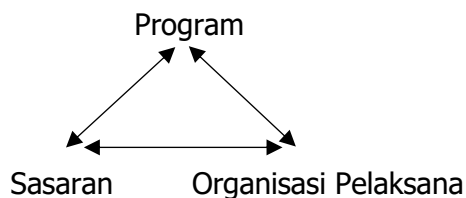
Thomas R. Dye dalam Saputro, (2021) menyatakan kebijakan publik sebagai segala keputusan yang diambil atau tidak diambil oleh pemerintah. Dalam rangka memperoleh tujuan negara, pemerintah harus membuat opsi dalam bertindak yang bisa seperti pelaksanaan atau pengabaian suatu hal. Jangan melaksanakan apapun dianggap sebagai Kebijakan publik merupakan upaya untuk mencapai suatu tujuan, karena kedua pilihan tersebut mempunyai dampak yang sama terhadap masyarakat. Kebijakan publik mengacu pada distribusi nilai sosial yang dilakukan oleh pemerintah (Putra, 2020). Program untuk mencapai tujuan, nilai dan praktik yang ditargetkan adalah definisi kebijakan publik David Easton. Menurutnya, kebijakan publik bisa didefinisikan menjadi pendistribusian *value* yang diberlakukan pemerintah terhadap anggota masyarakat. Dalam perspektif ini, kebijakan publik diartikan menjadi program Perencanaan pemerintah dalam memperoleh tujuan tertentu.

Implementasi

Implementasi kebijakan Korten meningkatkan nilai dalam pemodelan kebijakan lainnya dengan istilah kunci "relevansi". Program berbeda dari implementasi kebijakan, diterapkan dengan model pelaksanaan yang juga disebut sebagai metode Pembelajaran. Elemen program, pengguna dan organisasi dimasukkan dalam pemodelan politik dan administrasi, yaitu substansi kebijakan, konteks penerapan dan perolehan (Purba et al., 2019).

Penelitian ini menggunakan teori Korten karena relevansinya telah teruji di sektor publik. Korten menyatakan bahwa program sukses jika ada kesesuaian program, organisasi pelaksana dan kelompok sasaran. Indikator kinerja meliputi kejelasan tujuan, kebijakan, anggaran dan rencana pelaksanaan. Organisasi pelaksana harus sejalan dengan kelompok sasaran dan ukuran keberhasilannya adalah pemahaman terhadap tujuan program dan respons pelaksana. Kelompok sasaran juga harus sejalan dengan organisasi pelaksana, dengan ukuran keberhasilannya adalah kesesuaian dengan program, target sesuai rencana, dan pemahaman serta dukungan masyarakat terhadap implementasi program.

Model Kesesuaian Implementasi Program David C. Korten



Sumber; Bahri et al., (2020)

E-SAMSAT

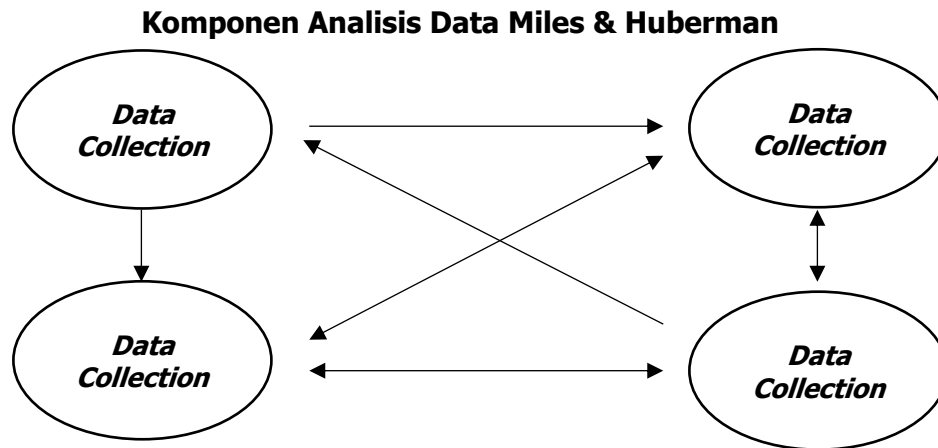
E-SAMSAT adalah basis Kantor Gabungan Samsat Surabaya Timur sejak 10 Desember 2011 untuk layanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) tahunan dan pembayaran pajak kendaraan bermotor serta SWDKLLJ (Layanan Raharja) melalui elektronik bank seperti ATM, mobile, dan internet banking. Layanan ini memudahkan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan validasi STNK tanpa risiko eksploitasi ilegal atau pungutan liar. Dengan E-SAMSAT, Anda dapat membayar pajak kendaraan dan validasi STNK menggunakan ATM bank seluruh Indonesia. Nomor KTP pemilik kendaraan harus sesuai dengan data di server SAMSAT untuk menggunakan E-SAMSAT.

E-SAMSAT memudahkan pelunasan cicilan pajak kendaraan bermotor tanpa harus ke kantor SAMSAT utama, menghemat waktu dan tenaga. Hal ini juga menghasilkan keuntungan bagi pemerintah setempat dengan data pajak kendaraan bermotor yang akurat dan konsisten. Hingga saat ini, hampir 7 kabupaten di Indonesia telah mengimplementasikan E-SAMSAT, seperti DKI Jakarta, Banten, Jawa Barat, Jawa Tengah, Yogyakarta, Jawa Timur dan Bali. Diharapkan kehadiran E-SAMSAT dapat membantu wajib pajak kendaraan bermotor untuk memenuhi kewajibannya dengan mudah melalui layanan E-SAMSAT di POLDA setempat. Aplikasi E-SAMSAT dapat diunduh melalui Playstore pada smartphone dan juga dapat diakses melalui situs web resmi atau situs web Samsat daerah, sehingga wajib pajak tidak perlu antri di kantor SAMSAT untuk membayar pajak kendaraan bermotor.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor yang dikutip dalam Moleong dalam Alia Akhmad, (2015) penelitian kualitatif adalah pendekatan deskriptif yang mengamati fenomena dengan kata-kata, baik tertulis maupun lisan, melalui observasi terhadap individu dan perilaku yang diamati. Pendekatan ini dianggap menghasilkan data yang signifikan dari fenomena yang sedang berlangsung. Yuliani dalam Suhaini, (2022) menambahkan bahwa penelitian deskriptif berfokus pada kata-kata, visualisasi, dan hasilnya hanya mendeskripsikan subjek penelitian melalui wawancara mendalam, memberikan gambaran yang jelas mengenai Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.

Penelitian ini berfokus pada Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Timur dengan menggunakan data primer (observasi dan wawancara) dan sekunder (studi dokumen). Teknik pengambilan sampel adalah *purposive sampling*, atau penarikan sampel berdasarkan kriteria (kriterianya adalah informan yang paling tahu tentang masalah yang diteliti). Analisis data dilakukan selama dan setelah pengumpulan data, melibatkan pengumpulan, reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan secara interaktif dan terus-menerus (Miles & Huberman Saldana dalam Kholil & Safianti, (2019).



Sumber; Metode Penelitian Kualitatif (Sugiyono, 2017 dalam Haryono, 2023)

Dalam pengujian keabsahan data, sehingga dibutuhkan adanya pengecekan. Cara pengecekan tersebut dilandaskan ketentuan tentu. Sugiyono dalam (Haryono, 2023) berpendapat uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif tersebut yaitu Uji kredibilitas yang terdiri dari perpanjangan pengamatan dan triangulasi data.

Pembahasan Hasil Penelitian

Program E-SAMSAT di Surabaya Timur

Implementasi Program E-SAMSAT dilakukan karena mengikuti perkembangan zaman yang terjadi dan perkembangan yang pesat dari teknologi dimana saat ini hampir segala sesuatunya dilakukan oleh manusia tanpa harus berpindah tempat cukup menggunakan *device* dan sambungan internet maka segalanya akan menjadi mudah. Menurut Bapak Arief sebagai pihak PDPP, mengatakan bahwa;

"Program E-SAMSAT itu yang pertama kali di gaungkan di pemerintahan provinsi jawa timur dengan kaitannya online yaitu E-SAMSAT. E-SAMSAT online itu merupakan basis dari semua layanan. Kaitannya dengan E-SAMSAT sendiri dari basic layanan nanti ada gopay, linkaja ataupun yang lain-lain itu berasal dari E-SAMSAT itu. Kaitannya dengan E-SAMSAT itu sendiri perkembangannya ini sangat diminati oleh masyarakat jadi mereka merasa terbantu, karena bayar dimanapun bisa katakanlah dari dalam negri selama dia masih ada sinyal dia bisa membayar di aplikasi E-SAMSAT tersebut. Nanti untuk bukti pembayaran ada sms ada link nya lalu bisa di download dan ada foto notice bisa dicek sebagai bukti untuk sudah membayar." (Hasil wawancara peneliti; 26 Januari 2024).

Program E-SAMSAT adalah inisiatif layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Indonesia yang dijalankan oleh Samsat, bagian dari kepolisian yang bertanggung jawab atas pemungutan pajak kendaraan bermotor. Kantor Samsat berada di bawah Kepolisian Daerah (POLDA) Surabaya. Tujuan utama program ini adalah memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor dan meningkatkan kesadaran wajib pajak. Pendapatan dari pajak kendaraan bermotor menjadi pendapatan daerah, seperti di Surabaya Timur yang termasuk dalam wilayah Jawa Timur.

Program E-SAMSAT di Kota Surabaya Timur didasarkan pada Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 52 Tahun 2017 tentang Penerapan Sistem Layanan Samsat Terintegrasi Berbasis Teknologi Informasi (E-SAMSAT). Tujuan program ini adalah untuk memberikan kemudahan pembayaran pajak kendaraan bermotor kepada masyarakat dan meningkatkan kesadaran wajib pajak. Anggaran operasional program ini didukung oleh pendapatan dari pemungutan pajak yang dilakukan oleh Samsat Surabaya Timur.

Pendapatan dari pajak kendaraan bermotor di Surabaya Timur melalui implementasi E-SAMSAT mencapai angka yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Selain itu, Samsat Surabaya Timur melakukan sosialisasi melalui media konvensional seperti baliho dan media modern seperti media sosial agar masyarakat mengetahui kemudahan pembayaran pajak yang diberikan. Secara keseluruhan, Program E-SAMSAT di Surabaya Timur bertujuan untuk memberikan kemudahan pembayaran pajak kepada masyarakat, meningkatkan kesadaran wajib pajak, dan menjalankan kebijakan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Organisasi Pelaksana

Program E-SAMSAT di Surabaya Timur telah diimplementasikan dengan baik meskipun masih menghadapi kendala terkait jaringan internet atau sistem. Masyarakat wajib pajak sudah mulai mengetahui dan menggunakan aplikasi E-SAMSAT untuk pembayaran pajak, yang terbukti melalui hasil penelitian dari wawancara dengan masyarakat dan data pembayaran yang meningkat melalui E-SAMSAT. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa anggota Samsat telah diberikan pelatihan untuk memahami program E-SAMSAT secara lebih baik, sebagai dukungan dari organisasi agar program ini dapat berjalan sesuai dengan tujuannya. Pemahaman yang diperdalam terutama ditujukan kepada operator sistem, karena merekalah yang bertanggung jawab menjalankan dan merawat sistem E-SAMSAT. Seperti yang dikatakan oleh Bpk Arief bahwa;

"Jadi gini kita setiap divisi yang melakukan pekerjaan pasti sudah melalui beberapa ujian pemahaman mengenai wawasan tentang dasar – dasar pelayanan pajak. Untuk program E-SAMSAT ada petugas untuk mendalami pemahamannya paling pelatihan itu dari operator sistem, jadi gini yang berkompeten untuk berkaitannya dengan E-SAMSAT ini ada pegawainya, dari segi pegawainya wajib memahami." (Hasil wawancara peneliti; 28 Januari 2024).

Program layanan pembayaran pajak berbasis *online* di Surabaya Timur dilakukan oleh Samsat Surabaya Timur. Organisasi ini memberikan pelatihan kepada staf yang bertugas, khususnya operator sistem, untuk menjaga kelancaran dan pemeliharaan sistem E-SAMSAT. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui sistem *online* berjalan dengan baik. Kelancaran sistem ini penting untuk membangun kepercayaan masyarakat wajib pajak, sehingga layanan ini dapat diterima dengan baik dan tidak menimbulkan kekecewaan.

Masyarakat merespon positif program layanan E-SAMSAT karena memberikan kemudahan dalam pembayaran pajak tanpa harus datang langsung ke kantor Samsat. Antrian yang panjang dan jarak yang jauh ke kantor Samsat seringkali menjadi keluhan masyarakat, serta biaya operasional yang harus dikeluarkan untuk mengunjungi kantor tersebut. Pelatihan yang diberikan kepada staf Samsat, seperti yang disebutkan dalam wawancara dengan informan, memiliki dampak positif terhadap kelancaran program E-SAMSAT. Pelatihan ini dilakukan secara berkala untuk meningkatkan produktivitas staf dan mengurangi masalah-masalah dalam pekerjaan mereka.

Dengan demikian, pelatihan yang diberikan kepada staf Samsat merupakan langkah yang efektif untuk mendukung kelancaran dan penerimaan program E-SAMSAT oleh masyarakat. Hal ini membantu program ini berjalan dengan baik dan semakin banyak digunakan oleh masyarakat, mengurangi hambatan-hambatan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di Surabaya Timur.

Kelompok Sasaran

Kelompok sasaran dalam program E-SAMSAT di Surabaya Timur adalah masyarakat wajib pajak pemilik kendaraan bermotor, yang diwajibkan oleh negara untuk membayar pajak kendaraan bermotor. Program ini ditujukan kepada masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu dan kepada wajib pajak yang belum melakukan pembayaran pajak

kendaraan bermotor. Tujuan program ini adalah meningkatkan pendapatan pajak daerah dan kesadaran pembayaran pajak.

Respons terhadap program E-SAMSAT di Surabaya Timur positif sesuai harapan pemerintah daerah. Peningkatan pembayaran pajak melalui E-SAMSAT terlihat secara bertahap, dan pemerintah aktif menyebarkan program ini untuk memudahkan pembayaran pajak bagi masyarakat. Program ini memberikan berbagai pilihan pembayaran, termasuk melalui linkaja, tokopedia, dan transfer bank.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi E-SAMSAT di Surabaya Timur efektif dalam memecahkan masalah yang dihadapi masyarakat dalam pembayaran pajak. Pembayaran pajak melalui kantor secara langsung memakan waktu yang lama, dan program ini memberikan solusi yang lebih efisien bagi masyarakat. Hal tersebut diungkapkan oleh Bapak Arief yang menyatakan bahwa;

"Kalau untuk pajak tahunan iya, jadi wajib pajak dimudahkan bisa melalui link tokped dan bisa dirumah saja tidak keluar rumah, diam dirumah buka aplikasi bayar pakai mbanking, selesai" (Hasil wawancara peneliti; 31 Januari 2024).

Program pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui E-SAMSAT merupakan upaya pemerintah untuk meningkatkan pendapatan pajak kendaraan bermotor (PKB) dan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam pembayaran pajak tanpa harus menghabiskan waktu yang lama di kantor Samsat. Program ini telah berhasil diimplementasikan di Surabaya Timur dengan jelas menargetkan seluruh masyarakat wajib pajak kendaraan bermotor, termasuk yang memiliki tunggakan pajak.

Keberhasilan program E-SAMSAT di Surabaya Timur dapat dilihat dari tiga faktor utama: program, organisasi pelaksana, dan kelompok sasaran. Program ini berhasil karena tujuannya terimplementasikan dengan baik, didukung oleh kebijakan yang menjadi dasar program tersebut. Organisasi pelaksana, yaitu Kantor SAMSAT Surabaya Timur, telah melaksanakan pelatihan untuk meningkatkan kualitas layanan E-SAMSAT, yang direspon positif oleh karyawan mereka. Kelompok sasaran, yaitu masyarakat wajib pajak, merespon baik program ini karena memberikan kemudahan dalam pembayaran pajak. Dengan demikian, kesuksesan program E-SAMSAT di Surabaya Timur terletak pada implementasi yang baik dari semua pihak terkait, sehingga program ini dapat memberikan manfaat yang

signifikan bagi masyarakat dalam hal efisiensi dan efektivitas pembayaran pajak kendaraan bermotor

Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang, implementasi program E-SAMSAT wajib pajak kendaraan bermotor tahunan di kantor SAMSAT Surabaya Timur peneliti menarik kesimpulan bahwa, implementasi mengenai program layanan E-SAMSAT di Surabaya Timur telah memenuhi elemen yang dikemukakan oleh David C. Korten yang mengatakan bahwa keberhasilan program meliputi tiga hal yang pertama Program, program yang dijalankan memiliki tujuan yang jelas dan terdapat kebijakan yang menjadi dasar atau landasan dalam melaksanakan program, yang kedua organisasi pelaksana sebagai pihak yang bertanggung jawab dalam melaksanakan dan memberikan pemahaman kepada staff yang bertugas sebagai bentuk kesiapan pelaksana layanan. Ketiga yaitu memiliki target atau kelompok sasaran yang jelas dan sesuai dengan kebutuhan kelompok sasaran.

Saran

Program E-SAMSAT lebih dikembangkan dalam tujuannya agar sesuai dengan tujuan utama memudahkan dengan cara aplikasi tersebut dapat memberikan opsi pembayaran pajak dengan cara deposit/tabungan untuk pembayaran pajak tahunan. Saran tersebut dilakukan agar mampu mengurangi penunggakan pajak kendaraan bermotor karena dengan cara ditabung dalam jangka waktu satu tahun akan terasa lebih ringan.

Pelatihan kepada staff karyawan sebaiknya dilakukan secara berkala dalam satu bulan sekali karena layanan E-Samsat sering terganggu akibat permasalahan sistem dan jaringan, maka dari itu perlunya perbaikan sistem oleh pihak SAMSAT Surabaya Timur agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak tidak lagi menemukan kendala. Masalah yang perlu ditambahkan dalam aplikasi E-SAMSAT agar masyarakat wajib pajak bertambah dilakukan pembaharuan layanan, bukan hanya pembayaran yang tidak harus ke kantor, akan tetapi STNK dapat langsung dikirim ke alamat yang sesuai dengan surat tersebut. Bagi peneliti selanjutnya, agar dapat dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai implementasi E-SAMSAT dengan menggunakan model lain agar mampu mengembangkan penelitian.

Daftar Pustaka

- Alia Akhmad, K. (2015). Pemanfaatan Media Sosial bagi Pengembangan Pemasaran UMKM (Studi Deskriptif Kualitatif pada Distro di Kota Surakarta), *Duta.Com; Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 9(1).
<https://ojs.udb.ac.id/index.php/dutacom/article/view/537/499>
- Haryono, E. (2023). Metodologi Penelitian Kualitatif di Perguruan Tinggi Keagamaan Islam. *E - Journal An - Nuur: The Journal of Islamic Studies*, 13(2),
<https://ejournal.iaiamc.ac.id/index.php/annuur/article/download/301/204>
- Jones, Charles O. (1991). Pengantar Kebijakan Publik (Public Policy), Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Khan, A., Krishnan, S., & Dhir, A. (2021). Electronic Government and Corruption: Systematic Literature Review, Framework, and Agenda for Future Research. *Technological Forecasting and Social Change*, 167. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.120737>
- Kholil, M., & Safianti, O. (2019). Efektivitas Pembelajaran Penemuan Terbimbing Terhadap Hasil Belajar Matematika Siswa Materi Barisan dan Deret. *Laplace: Jurnal Pendidikan Matematika*, 2(2), 89–98. <https://doi.org/10.31537/laplace.v2i2.246>
- Klarisa A. (2023). *Implementasi Sistem Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Elektronik E-Samsat (Studi E-Salam Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung)*. Skripsi, Fisip Universitas Lampung, <http://digilib.unila.ac.id/75404/>
- Korten, D. C. (1980). Community Organization and Rural Development: A Learning Process Approach. *Public Administration Review*, 40(5), 480-511.
https://pdf.usaid.gov/pdf_docs/PNAAU711.pdf
- Mamangkey, M., Liando, D., & Kimbal, M. (2019). Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Online di Kota Manado. *Jurnal Eksekutif*, 3(3).
<https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jurnaleksekutif/article/view/24638/24329>
- Nurchayani Dewi Retnowati, Daru Retnowati. (2008). Peranan E-Government Dalam Rangka Mewujudkan Good Governance Bagi Masyarakat, *Seminar Nasional Informatika 2008 (semnasIF 2008) ISSN: 1979-2328 UPN "Veteran" Yogyakarta, 24 Mei 2008*,
<http://jurnal.upnyk.ac.id/index.php/semnasif/article/view/774/653>

- Purba, J. F., Tarigan, U., Nasution, I., & Suharyanto, A. (2019). Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik. *PERSPEKTIF*, 8(2), 77–83. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v8i2.2597>
- Putra, A. (2020). Analisis Strategi Komunikasi Pihak Politik Dalam Meningkatkan Partisipasi Politik Pemilih Pemula. In *MEDIALOG: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 3(2). <https://jurnal-umbuton.ac.id/index.php/Medialog/article/view/742/556>
- Rahayu, S., Rosadi, B., & Alhadiaq, M. Y. (2023). Implementasi E- Samsat untuk Membangun Kepercayaan dan Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor. *Journal Publicuho*, 6(2), 496–506. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v6i2.145>
- Samsat Surabaya Timur, (2022). Hasil Rekapitulasi Konsultasi dan Pengaduan Bulan Desember Tahun 2022, <https://rb.gy/8rkbep>
- Saputro, H. J. (2021). Kebijakan Publik Terhadap Pengguna Narkoba yang Dihukum Pasal 127 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2009 Tentang Narkotika. *Jurnal Ilmiah Publika*, 9(1), <https://jurnal.ugj.ac.id/index.php/Publika/article/view/5715/2525>
- Suhaini, I. (2022). *Analisis Mekanisme Akuntabilitas Penerimaan Retribusi Parkir Terhadap Pendapatan Asli Daerah di UPT Perparkiran Dinas Perhubungan Kabupaten Sleman, Yogyakarta*. (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Indonesia). <https://dspace.uii.ac.id/handle/123456789/38228>
- Syamsul Bahri, Bedjo Sujanto, Madhakomala. (2020). Model Implementasi Program Lembaga Penjaminan Mutu, Widina Bhakti Persada Bandung, [https://repository.penerbitwidina.com/media/publications/322991-model-
implementasi-program-lembaga-penja-c9c94352.pdf](https://repository.penerbitwidina.com/media/publications/322991-model-implementasi-program-lembaga-penja-c9c94352.pdf)
- Tia Pradilla, L., & Priyadi, M. P. (2022). Implementasi E-Government pada Pelayanan E-Samsat dalam Menciptakan Good Governance pada Kantor Samsat Surabaya Timur. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 11(4). <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jira/article/view/4404/4410>
- Wiwit Hertiani. (2019). Implementasi Kebijakan E-Samsat di Jawa Barat. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 13(3), 419–440. <https://jia.stialanbandung.ac.id/index.php/jia/article/view/102/pdf>