

Penerapan Aplikasi Samsat Digital sebagai Layanan Publik di Sumatera Selatan

Dedek Kurniadi^{1*}, Tata Sutabri²

¹⁻²Universitas Bina Darma, Indonesia

Email: dedekk789@gmail.com¹, tata.sutabri@gmail.com²

Alamat: Jl. Jenderal Ahmad Yani No.3, Kota Palembang, Sumatera Selatan

Korespondensi penulis: dedekk789@gmail.com *

Abstract. *The Samsat Digital application is designed to improve efficiency and transparency in the management of motor vehicle taxes in South Sumatra. The main goal is to provide the best service to the public using information technology. The Samsat Digital application is an innovative solution that aims to make it easier for the public to access motor vehicle tax administration services. This application provides various features that allow users to make vehicle tax payments, check tax status, extend STNK, and search for information related to Samsat services online. Through mobile application-based technology, Samsat Digital seeks to reduce long queues at Samsat offices, increase time efficiency, and provide a more practical user experience. This system is equipped with secure authentication features, tax payment reminder notifications, and integration with various digital payment methods such as e-wallets, mobile banking, and credit cards.* Keyword : Aplikasi Samsat Digital.

Keywords: Digital Samsat, Web-based application, Tax.

Abstrak. Aplikasi Samsat Digital dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pengelolaan pajak kendaraan bermotor di Sumatera Selatan. Tujuan utamanya adalah memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dengan menggunakan teknologi informasi. Aplikasi Samsat Digital adalah sebuah solusi inovatif yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan administrasi pajak kendaraan bermotor. Aplikasi ini menyediakan berbagai fitur yang memungkinkan pengguna untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan, pengecekan status pajak, perpanjangan STNK, hingga pencarian informasi terkait layanan Samsat secara online. Melalui teknologi berbasis aplikasi mobile, Samsat Digital berusaha mengurangi antrian panjang di kantor Samsat, meningkatkan efisiensi waktu, dan memberikan pengalaman pengguna yang lebih praktis. Sistem ini dilengkapi dengan fitur autentikasi aman, notifikasi pengingat pembayaran pajak, serta integrasi dengan berbagai metode pembayaran digital seperti e-wallet, mobile banking, dan kartu kredit.

Kata Kunci : Samsat Digital, website, pajak.

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi semakin maju seiring berkembangnya zaman. Hal ini membuat masyarakat semakin mudah mengakses informasi dari mana saja dengan cepat dan efisien. Sehingga munculah berbagai produk teknologi informasi, seperti web server. Electronic government merupakan bentuk dari kemajuan teknologi pada pelayanan public yang dilakukan pemerintah. Penerapan aplikasi Samsat Digital di Sumatera Selatan berakar dari kebutuhan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam pengelolaan pajak kendaraan bermotor. Perkembangan teknologi informasi yang pesat memberikan peluang bagi pemerintah untuk memanfaatkan sistem digital dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Dengan adanya aplikasi berbasis web, masyarakat dapat melakukan transaksi pajak

secara online, mengurangi ketergantungan pada proses manual yang seringkali lambat dan tidak efisien.

Masyarakat saat ini mengharapkan kemudahan dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan. Aplikasi Samsat Digital dirancang untuk memenuhi harapan ini dengan menyediakan layanan yang cepat dan mudah diakses, sehingga wajib pajak dapat melakukan pembayaran dari mana saja tanpa harus mengunjungi kantor Samsat secara langsung. Aplikasi ini juga bertujuan untuk mengintegrasikan berbagai sistem yang ada, seperti Sistem Informasi Manajemen (SIM) SAMSAT dengan Sistem Informasi Manajemen Buku Pemilikan Kendaraan Bermotor (SIKB). Integrasi ini diharapkan dapat mempercepat proses registrasi dan pembayaran pajak, serta meningkatkan akurasi data. Dengan mempermudah proses pembayaran dan memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat tentang kewajiban pajak mereka, aplikasi Samsat Digital diharapkan dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak di Sumatera Selatan. Salah satu masalah utama yang dihadapi oleh kantor Samsat adalah antrian panjang yang sering terjadi. Dengan adanya aplikasi digital, diharapkan antrian dapat diminimalisir karena masyarakat dapat melakukan pembayaran secara online tanpa perlu hadir secara fisik di kantor.

Mekanisme layanan ini tercakup dalam prosedur pengolahan data yang dirancang melalui sistem yang terintegrasi, dengan tujuan menyediakan informasi baik untuk kebutuhan internal maupun eksternal kepada pihak manajemen sebagai dasar untuk pengambilan keputusan dan untuk mencapai tujuan tertentu dalam kegiatan manajerial di dalam organisasi. (Furqon, 2014) Secara keseluruhan, latar belakang pengembangan aplikasi Samsat Digital mencerminkan upaya pemerintah daerah dalam memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan pelayanan publik, menjawab kebutuhan masyarakat, serta mendukung transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan pajak kendaraan bermotor.

2. KAJIAN TEORITIS

Teori Atribusi

Teori atribusi adalah konsep psikologis yang menjelaskan bagaimana individu memahami penyebab perilaku, baik pada diri sendiri maupun orang lain. Dikenalkan oleh Fritz Heider pada tahun 1958, teori ini berfokus pada proses penilaian yang dilakukan orang ketika mereka mengamati perilaku dan mencoba menentukan apakah perilaku tersebut disebabkan oleh faktor internal (karakteristik pribadi) atau faktor eksternal (lingkungan). Teori ini menjelaskan bagaimana individu mengamati dan menilai perilaku orang lain berdasarkan faktor internal dan eksternal. Dalam konteks aplikasi Samsat Digital, pengetahuan wajib pajak dan sosialisasi tentang aplikasi berperan sebagai faktor eksternal yang dapat mempengaruhi

keputusan mereka untuk menggunakan aplikasi tersebut dan, pada gilirannya, mempengaruhi kepatuhan mereka dalam membayar pajak kendaraan bermotor. (Adhikara* et al., 2022)

Cahaya (2018) menjelaskan bahwa ketika seseorang mengamati perilaku orang lain, mereka akan mencoba untuk menilai apakah perilaku tersebut disebabkan oleh faktor internal atau eksternal. Perilaku yang disebabkan oleh faktor internal merujuk pada tindakan yang dipengaruhi oleh faktor pribadi, seperti kepribadian, kesadaran, atau kemampuan individu, yang dikenal dengan atribusi internal. Sementara itu, perilaku yang dipengaruhi oleh faktor eksternal terjadi karena adanya pengaruh dari luar, seperti kondisi lingkungan atau tekanan sosial dari orang lain, yang membuat individu bertindak demikian karena situasi yang ada.

Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)

Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) adalah model teoritis yang dikembangkan oleh Venkatesh et al. pada tahun 2003. Model ini bertujuan untuk menjelaskan dan memprediksi bagaimana individu mengadopsi dan menggunakan teknologi. UTAUT merupakan gabungan dari delapan teori penerimaan teknologi yang telah ada sebelumnya, termasuk Technology Acceptance Model (TAM), Theory of Reasoned Action (TRA), dan Innovation Diffusion Theory (IDT). (Handayani & Sudiana, 2015) Teori ini digunakan untuk menganalisis penerimaan teknologi oleh masyarakat. Dalam hal ini, faktor-faktor seperti ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi fasilitas menjadi penting dalam menentukan seberapa besar masyarakat bersedia untuk mengadopsi aplikasi Samsat Digital.

Teori Efektivitas Pelayanan Publik

Menurut teori ini, efektivitas pelayanan publik diukur berdasarkan pencapaian tujuan, integrasi sistem, dan adaptasi terhadap kebutuhan masyarakat. Aplikasi Samsat Digital diharapkan dapat meningkatkan efektivitas pelayanan dengan menyediakan akses yang lebih mudah dan cepat bagi wajib pajak. Teori efektivitas pelayanan publik merujuk pada kerangka pemikiran yang digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana layanan yang diberikan oleh pemerintah atau organisasi publik dapat memenuhi tujuan yang diinginkan, yaitu memberikan manfaat yang optimal bagi masyarakat. Efektivitas pelayanan publik dapat diukur dengan berbagai indikator, seperti kepuasan pelanggan, efisiensi biaya, aksesibilitas, kualitas layanan, dan dampaknya terhadap kesejahteraan masyarakat. (Osborne, 2010)

Secara umum menurut V. Denhardt & B. Denhardt (2015), ada beberapa dimensi yang dipertimbangkan dalam menilai efektivitas pelayanan publik, di antaranya:

1. **Kualitas Layanan:** Sejauh mana layanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat. Ini mencakup kualitas interaksi antara petugas dan penerima layanan, kecepatan pelayanan, dan ketepatan penyelesaian masalah.
2. **Aksesibilitas:** Sejauh mana layanan tersebut dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok yang mungkin terpinggirkan atau memiliki keterbatasan tertentu.
3. **Efisiensi Sumber Daya:** Mengukur bagaimana layanan publik disampaikan dengan menggunakan sumber daya yang ada, seperti anggaran, waktu, dan tenaga kerja, dengan hasil yang maksimal.
4. **Kepuasan Pengguna:** Pengukuran seberapa puas masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, yang mencakup faktor-faktor seperti responsivitas, kualitas interaksi, dan hasil yang dicapai.
5. **Keterlibatan Masyarakat:** Efektivitas pelayanan publik juga dapat dipengaruhi oleh sejauh mana masyarakat terlibat dalam proses pengambilan keputusan atau umpan balik terhadap layanan yang diterima.

Teori ini seringkali digunakan untuk menganalisis dan meningkatkan pelayanan publik, serta untuk merumuskan kebijakan yang lebih responsif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

3. METODE PENELITIAN

alam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif . Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang pengalaman pengguna dan tantangan yang dihadapi dalam menggunakan aplikasi Samsat Digital. Adapun sifat dari penelitian ini adalah analisis deskriptif, yakni penguraian secara teratur data yang telah diperoleh, kemudian diberikan pemahaman dan penjelasan agar dapat dipahami dengan baik oleh pembaca secara terstruktur mengenai perbandingan aplikasi e-Samsat Jawa Timur (Jatim) dengan aplikasi e-Dempo dalam menuju *e-government* dengan melihat data-data yang peneliti peroleh dari lapangan dengan menggunakan mependekatan kualitatif. Unit analisis penelitian merupakan Provinsi Sumatera Selatan. Penelitian ini juga menggunakan Metode evaluasi usability bertujuan untuk menilai seberapa mudah dan efektif aplikasi Samsat Digital digunakan oleh masyarakat. (Hendradewa, 2017) Penelitian ini akan menguraikan penilaian masyarakat pada applikasi dan rating applikasi di internet.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian mengenai aplikasi Samsat Digital, khususnya aplikasi SIGNAL (Samsat Digital Nasional), menunjukkan hasil yang signifikan terkait pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Beberapa temuan kunci dari penelitian ini meliputi:

1. Pengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak:

- Aplikasi SIGNAL terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penggunaan aplikasi ini mempermudah proses pembayaran pajak kendaraan, sehingga mengurangi waktu dan biaya yang diperlukan untuk melakukan transaksi di kantor Samsat konvensional.

2. Kemudahan Akses:

- Wajib pajak melaporkan bahwa aplikasi ini memberikan kemudahan dalam melakukan pembayaran pajak kapan saja dan di mana saja. Hal ini sangat membantu bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu atau akses ke kantor Samsat.

3. Sentimen Pengguna:

- Analisis sentimen terhadap ulasan pengguna di platform Google Play Store menunjukkan bahwa meskipun terdapat banyak ulasan positif mengenai kemudahan penggunaan aplikasi, ada juga sejumlah ulasan negatif terkait masalah teknis seperti kesulitan dalam verifikasi dan ketidakakuratan dalam proses pembayaran. Meskipun demikian, secara keseluruhan, persepsi pengguna terhadap aplikasi cenderung positif dengan rating rata-rata 4,6 dari 5.

4. Tantangan dalam Implementasi:

- Meskipun aplikasi menunjukkan potensi yang besar, tantangan tetap ada, seperti gangguan jaringan dan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat tentang cara menggunakan aplikasi. Hal ini dapat menghambat adopsi yang lebih luas di kalangan wajib pajak.

Penerapan aplikasi Samsat Digital di Sumatera Selatan mencerminkan upaya pemerintah untuk bertransformasi menuju layanan publik yang lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Beberapa poin penting dalam pembahasan ini adalah:

- Transformasi Digital dalam Layanan Publik:

Aplikasi SIGNAL merupakan bagian dari transformasi digital yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dalam pelayanan administrasi kendaraan bermotor. Dengan memanfaatkan teknologi, pemerintah dapat mempercepat proses pelayanan dan mengurangi beban administratif bagi masyarakat.

- Dampak terhadap Pendapatan Daerah:

Peningkatan kepatuhan wajib pajak melalui penggunaan aplikasi ini berpotensi meningkatkan pendapatan daerah dari sektor pajak kendaraan bermotor. Hal ini penting untuk mendukung pembangunan infrastruktur dan layanan publik lainnya.

- Rekomendasi untuk Peningkatan:

Untuk memaksimalkan efektivitas aplikasi Samsat Digital, diperlukan upaya lebih lanjut dalam pengembangan fitur-fitur aplikasi serta peningkatan sosialisasi kepada masyarakat. Pelatihan bagi pengguna dan petugas juga penting untuk memastikan bahwa semua pihak dapat memanfaatkan aplikasi dengan baik.

- Keterlibatan Pengguna:

Keterlibatan aktif pengguna dalam memberikan umpan balik sangat penting untuk perbaikan berkelanjutan aplikasi. Penelitian lebih lanjut tentang pengalaman pengguna dapat membantu pengembang memahami kebutuhan dan harapan masyarakat sehingga aplikasi dapat diperbaiki sesuai dengan kebutuhan tersebut.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Samsat Digital memiliki potensi besar dalam meningkatkan pelayanan publik dan kepatuhan wajib pajak di Sumatera Selatan, meskipun tantangan tertentu perlu diatasi untuk mencapai hasil yang optimal.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan analisis mengenai penerapan aplikasi Samsat Digital (SIGNAL) sebagai layanan publik, dapat disimpulkan bahwa:

1. **Praktis dan Efisien:** Aplikasi SIGNAL memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pengesahan STNK secara online. Proses yang dulunya memerlukan waktu dan tenaga untuk datang ke kantor Samsat kini dapat dilakukan dengan cepat melalui aplikasi, sehingga meningkatkan efisiensi layanan publik.
2. **Peningkatan Kepatuhan Pajak:** Penggunaan aplikasi ini berkontribusi terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak. Dengan kemudahan akses informasi dan transaksi, masyarakat lebih termotivasi untuk memenuhi kewajiban pajaknya.
3. **Tantangan dalam Penggunaan:** Meskipun banyak manfaat yang ditawarkan, terdapat kendala seperti kurangnya pemahaman masyarakat tentang penggunaan aplikasi,

masalah teknis dalam proses verifikasi, dan gangguan jaringan yang dapat menghambat pengalaman pengguna.

4. Sosialisasi yang Kurang Optimal: Tingkat sosialisasi tentang aplikasi SIGNAL masih rendah di kalangan masyarakat, yang menyebabkan banyak pengguna potensial tidak mengetahui keberadaan dan cara menggunakan aplikasi ini.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, beberapa saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan efektivitas aplikasi Samsat Digital adalah:

1. Peningkatan Sosialisasi: Pihak Samsat perlu melakukan sosialisasi lebih luas mengenai aplikasi SIGNAL, termasuk penyelenggaraan seminar, kampanye media sosial, dan pemasangan spanduk di tempat-tempat strategis. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang keberadaan aplikasi dan cara penggunaannya.
2. Pelatihan bagi Pengguna: Mengadakan pelatihan bagi masyarakat, terutama kelompok usia lanjut yang mungkin kurang familiar dengan teknologi digital, agar mereka dapat menggunakan aplikasi dengan lebih mudah dan efektif.
3. Perbaikan Fitur Aplikasi: Rutin melakukan pembaruan dan penyempurnaan fitur dalam aplikasi untuk mengatasi kendala teknis yang ada. Peningkatan responsivitas customer service juga diperlukan untuk membantu pengguna yang mengalami kesulitan saat menggunakan aplikasi.
4. Insentif bagi Wajib Pajak: Pertimbangkan untuk memberikan insentif atau reward bagi wajib pajak yang menggunakan aplikasi SIGNAL secara rutin, seperti penghapusan denda atau pemutihan pajak tertentu. Ini dapat mendorong lebih banyak masyarakat untuk beralih ke sistem digital.
5. Kolaborasi dengan Pihak Terkait: Mendorong kerjasama antara pihak Samsat, Korlantas, dan lembaga terkait lainnya untuk memastikan keberlanjutan dan pengembangan layanan aplikasi secara optimal sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Dengan menerapkan saran-saran tersebut, diharapkan aplikasi Samsat Digital dapat berfungsi secara maksimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Sumatera Selatan.

DAFTAR REFERENSI

- Adhikara, M. A., Maslichah, M., Diana, N., & Basyir, M. (2022). Taxpayer compliance determinants: Perspective of theory of planned behavior and theory of attribution. *International Journal of Business and Applied Social Science*, 8(1), 34–42. <https://doi.org/10.33642/ijbass.v8n1p4>
- Cahaya, N. D. N., Sudarman, M., & Baridwan, Z. (2018). The determinants perception of tax evasion ethics. *Journal of Tax Studies*, 1(1), 131–140.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering*. M.E. Sharpe.
- Furqon, C. (2014). *Sistem informasi pemasaran*. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Handayani, T., & Sudiana, S. (2015). Analisis penerapan model UTAUT terhadap perilaku pengguna sistem informasi (Studi kasus: Sistem informasi akademik pada STTNAS Yogyakarta). *Angkasa: Jurnal Ilmiah Bidang Teknologi*, 7(2), 165.
- Hendradewa, A. P. (2017). Perbandingan metode evaluasi usability (Studi kasus: Penggunaan perangkat smartphone). *Teknoin*, 23(1), 9–18. <https://doi.org/10.20885/teknoin.vol23.iss1.art2>
- Osborne, S. P. (2010). Delivering public services: Time for a new theory? *Public Management Review*, 12(1), 1–10. <https://doi.org/10.1080/14719030903495232>