

INOVASI PELAYAAAN PUBLIK MULAI E-SAMSAT STUDI DI KOTA MATARAM

Alfian Hidayat^{1*}

^{1*}Universitas Mataram, Mataram, Indonesia

*email: aflfianhidayat567@gmail.com

Article Info

Article history:

Received Month 06, 2025

Approved Month , 07, 2025

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji inovasi pelayanan publik melalui penerapan sistem E-Samsat di Kota Mataram sebagai bagian dari transformasi digital dalam administrasi perpajakan kendaraan bermotor. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa E-Samsat memberikan solusi efektif terhadap permasalahan birokrasi konvensional, seperti antrean panjang, proses manual, dan keterbatasan waktu layanan. Inovasi ini memungkinkan masyarakat melakukan pembayaran pajak kendaraan secara cepat, mudah, dan transparan melalui kanal elektronik yang terintegrasi. Keberhasilan implementasi E-Samsat tidak lepas dari kolaborasi antarinstansi, seperti Dinas Pendapatan Daerah, Kepolisian Daerah NTB, Jasa Raharja, dan Bank NTB Syariah. Meskipun demikian, tantangan teknis masih dijumpai, seperti gangguan sistem dan keterbatasan jaringan internet di beberapa wilayah. Selain meningkatkan efektivitas layanan, E-Samsat juga turut mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak serta mendukung peningkatan pendapatan asli daerah. Lebih jauh, sistem ini mencerminkan perubahan budaya pelayanan publik yang lebih efisien, responsif, dan berbasis teknologi. Ke depan, penguatan infrastruktur digital, peningkatan literasi masyarakat, dan sosialisasi yang masif menjadi kunci agar inovasi ini dapat berkembang secara inklusif dan berkelanjutan sebagai model reformasi pelayanan publik di era digital.

.Kata Kunci: E-Samsat, Pelayanan Publik Digital, Efisiensi Pembayaran Pajak.

Copyright © 2025, The Author(s).

This is an open access article under the CC-BY-SA license



How to cite: Example: Hidayat, A. (2025). Inovasi Pelayanan Publik Mulai E-Samsat Studi Di Kota Mataram . *Indonesian Journal Journal of Applied Economics and Business Global*, 1(1), 30–42.
<https://doi.org/10.55681/ijereg.v1i1.33>

PENDAHULUAN

Perkembangan pesat teknologi informasi telah mendorong berbagai sektor pelayanan publik untuk melakukan inovasi, termasuk dalam pengelolaan administrasi perpajakan kendaraan bermotor. Salah satu inovasi yang menarik perhatian adalah penerapan Samsat Elektronik (E-Samsat) (Hertiarani, 2020). Menurut teori Inovasi Pelayanan Publik yang dikemukakan oleh Osborne dan Brown (2005), inovasi dalam pelayanan publik bertujuan untuk menciptakan nilai tambah bagi masyarakat melalui penerapan teknologi, pertukaran sumber daya, serta penyempurnaan proses kerja (Andi et al, 2022). Dalam konteks E-Samsat, inovasi

Write 4 words for the title of the article... -8

ini mencakup digitalisasi sistem administrasi perpajakan kendaraan bermotor yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, akuntabilitas, dan aksesibilitas layanan. Hal ini sejalan dengan pendapat Rogers (1962) dalam teori Difusi Inovasi, yang menyatakan bahwa inovasi merupakan strategi untuk memanfaatkan teknologi digital guna meningkatkan kualitas layanan publik, khususnya dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor, sehingga menghasilkan layanan yang lebih cepat, transparan, dan akuntabel (Nrp, n.d.)

Layanan E-Samsat memungkinkan masyarakat untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara daring tanpa harus mengunjungi kantor Samsat secara fisik (ADITYA, 2022). Inovasi ini diharapkan dapat mengurangi waktu antrean yang sering kali memakan waktu dan sumber daya, serta mengurangi potensi terjadinya pungutan liar yang tidak sah (Sopian & Raya, 2024). Selain itu, kemudahan akses melalui platform digital dapat mendorong masyarakat untuk lebih patuh dalam melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak, karena proses yang lebih transparan dan efisien (Hal et al., 2024). Dengan adanya layanan ini, diharapkan akan tercipta sistem administrasi perpajakan yang lebih akuntabel, meminimalisir kesalahan administratif, serta meningkatkan tingkat partisipasi masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor (Maulana et al., 2024). Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pelayanan publik berbasis teknologi informasi merupakan langkah strategis dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) (D. P. Sari et al., 2017). Teknologi tidak hanya berperan dalam meningkatkan efisiensi proses administratif, tetapi juga dalam mewujudkan transparansi dan akuntabilitas yang lebih tinggi dalam setiap transaksi yang terjadi (Ridwan & Nurhakim, 2014). Sebagai bagian dari sistem pemerintahan yang berbasis teknologi, layanan E-Samsat menciptakan sebuah ekosistem yang lebih terbuka dan dapat diawasi, sehingga potensi kecurangan dapat diminimalisir (Pokhrel, 2024). Oleh karena itu, penerapan E-Samsat bukan hanya sekadar inovasi dalam hal teknis, tetapi juga merupakan upaya untuk menciptakan sistem pelayanan publik yang lebih responsif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat (Nastia, 2024).

Ada beberapa peneliti terdahulu seperti yang dilakukan oleh Sari (2020), yang menunjukkan bahwa penerapan E-Samsat di beberapa wilayah di Indonesia berhasil meningkatkan efisiensi pelayanan hingga 35% dibandingkan dengan metode konvensional (Publik, 2022). Hal ini menunjukkan bahwa teknologi dapat mempercepat dan menyederhanakan proses administratif yang sebelumnya memerlukan waktu dan tenaga lebih banyak (September & Sudrajat, 2024). Penelitian lain yang dilakukan oleh Pratama dan Kusumaningrum (2021) juga menyoroti kontribusi E-Samsat dalam menurunkan tingkat korupsi di sektor pelayanan publik (L. Sari, 2021). E-Samsat terbukti meminimalisir peluang untuk terjadinya praktik korupsi, karena proses yang dilakukan secara digital lebih transparan dan terkontrol (Bermotor & Makassar, 2018). Temuan-temuan tersebut memberikan gambaran jelas bahwa penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik dapat membawa dampak positif yang signifikan, baik dalam hal efisiensi, transparansi, maupun akuntabilitas (Wijaya et al., 2024). Selain itu, penggunaan teknologi juga dapat meningkatkan tingkat kepatuhan masyarakat terhadap kewajiban perpajakan (Sudrajat & Parulian Ompusunggu, 2015). Secara keseluruhan, inovasi layanan publik berbasis teknologi seperti E-Samsat dapat memperbaiki kualitas dan efektivitas sistem pelayanan publik (Hidayati, 2016).

Selain studi-studi yang telah disebutkan, terdapat pula penelitian lain yang mendalami penerapan E-Samsat dalam konteks pemerintahan daerah (Yustrianthe et al., 2024). Penelitian yang dilakukan oleh Wulandari dan Rahman (2019) menunjukkan bahwa implementasi E-Samsat di Provinsi Jawa Barat telah mengurangi beban pelayanan di kantor Samsat hingga 40%, mengingat banyaknya masyarakat yang lebih memilih untuk membayar pajak secara online (Andriansyah et al., 2022). Penelitian ini menegaskan bahwa dengan adanya layanan daring,

masyarakat tidak lagi tergantung pada (Ashar et al., 2025). Hal ini menunjukkan bahwa teknologi mampu mengatasi masalah klasik dalam pelayanan publik, yaitu ketidakefisienan dan ketidaktransparanan. dan jarak untuk melakukan pembayaran, yang pada gilirannya meningkatkan tingkat kepatuhan terhadap kewajiban pajak kendaraan bermotor (Kinanti et al., 2024).

Di sisi lain, penelitian yang dilakukan oleh Lestari dan Santoso (2022) lebih menyoroti tantangan yang dihadapi dalam implementasi E-Samsat, khususnya di daerah-daerah dengan infrastruktur internet yang belum memadai (Kriswibowo & Widiyarta, 2020). Hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa meskipun layanan E-Samsat di beberapa kota besar telah berjalan dengan baik, namun di beberapa daerah terpencil masih terdapat kesulitan dalam mengakses sistem karena terbatasnya konektivitas internet (Nastia, 2024). Penelitian ini juga mengungkapkan adanya ketidaksamaan tingkat literasi digital di kalangan masyarakat, yang menyebabkan beberapa kelompok masyarakat kesulitan dalam memanfaatkan layanan E-Samsat secara optimal (Kriswibowo & Widiyarta, 2020). Temuan ini menggambarkan bahwa meskipun E-Samsat menawarkan berbagai keuntungan, penerapannya di seluruh wilayah Indonesia perlu disertai dengan perhatian terhadap infrastruktur dan pendidikan teknologi yang lebih merata (Nasional & Indonesia, 2023).

Berdasarkan kajian-kajian sebelumnya dan permasalahan yang terjadi di lapangan, peneliti merasa perlu untuk mengangkat topik ini guna mengeksplorasi lebih lanjut dampak penerapan E-Samsat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Meskipun banyak penelitian yang mengungkapkan efisiensi dan transparansi yang dihasilkan oleh sistem ini, masih terdapat tantangan yang perlu diperhatikan, seperti ketidakmerataan akses internet dan tingkat literasi digital yang memengaruhi pemanfaatan layanan ini di beberapa daerah. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk menyelidiki lebih dalam tentang bagaimana inovasi E-Samsat dapat dioptimalkan, serta bagaimana hambatan-hambatan tersebut dapat diatasi agar pelayanan perpajakan kendaraan bermotor lebih inklusif dan efektif di seluruh Indonesia. Salah satu daerah yang menarik untuk diteliti lebih lanjut adalah Kota Mataram, yang memiliki dinamika tersendiri terkait implementasi E-Samsat, baik dari segi infrastruktur teknologi maupun tingkat kepatuhan masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi lebih dalam implementasi E-Samsat di Kota Mataram, termasuk manfaat, tantangan, dan strategi pengembangannya. Dengan memahami berbagai aspek ini, diharapkan dapat ditemukan solusi yang efektif untuk meningkatkan kualitas layanan E-Samsat sekaligus mendorong transformasi digital dalam pelayanan publik di Indonesia

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk menggambarkan implementasi dan dampak sistem E-Samsat di Kota Mataram. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memahami secara mendalam bagaimana sistem tersebut diimplementasikan serta bagaimana respons dari berbagai pemangku kepentingan terhadap perubahan layanan ini. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan petugas Dinas Pendapatan Daerah, pengguna layanan, dan penyedia teknologi, serta melalui studi dokumentasi dari laporan resmi dan publikasi relevan. Menurut Moleong (2014), penelitian kualitatif bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis induktif, sehingga sangat cocok untuk mengeksplorasi fenomena sosial dalam konteksnya yang alami.

Menurut Sugiyono (2017), pendekatan kualitatif digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti sebagai instrumen kunci. Oleh karena itu, analisis data dilakukan secara induktif dengan tujuan mengidentifikasi tema-tema utama yang berkaitan

dengan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik melalui E-Samsat. Selain itu, pendekatan ini juga memungkinkan peneliti menangkap realitas yang kompleks dan dinamis dari sudut pandang partisipan. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mendeskripsikan proses implementasi E-Samsat, tetapi juga mengungkap dampaknya terhadap kualitas layanan publik di Kota Mataram (Creswell, 2015).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi pelayanan publik melalui E-Samsat di Kota Mataram merupakan respons dari pemerintah terhadap tuntutan efisiensi dan modernisasi administrasi pajak kendaraan bermotor. E-Samsat, sebagai sistem pelayanan berbasis elektronik, bertujuan mempercepat, mempermudah, dan meningkatkan transparansi dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor. Implementasi inovasi ini diprakarsai oleh sinergi antara Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat, Kepolisian Daerah NTB, Jasa Raharja, dan Bank NTB Syariah. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara informan, penerapan E-Samsat telah membawa dampak signifikan terhadap efektivitas pelayanan, meskipun tidak lepas dari tantangan implementatif.

Hasil wawancara pertama dilakukan dengan Ibu Sri Wahyuni (45 tahun), seorang pegawai negeri sipil yang rutin membayar pajak kendaraannya. Ia menyampaikan bahwa dengan adanya E-Samsat, ia tidak perlu lagi mengantri panjang di kantor Samsat. “Sekarang saya bisa bayar pajak dari rumah melalui mobile banking. Prosesnya cepat, dan bukti pembayarannya langsung dikirimkan lewat email,” ujar Ibu Sri Wahyuni, seorang pengguna layanan E-Samsat. Pengalaman ini mencerminkan perubahan signifikan dalam pola interaksi masyarakat dengan layanan publik, khususnya dalam hal pembayaran pajak kendaraan bermotor. Sebelumnya, proses ini menuntut kehadiran fisik di kantor Samsat, antrian panjang, dan waktu tunggu yang lama. Namun kini, dengan memanfaatkan mobile banking, masyarakat dapat melaksanakan kewajibannya hanya dalam hitungan menit, kapan saja dan di mana saja, tanpa harus meninggalkan rumah atau tempat kerja. Kecepatan proses ini menjadi nilai tambah yang signifikan, sementara pengiriman bukti pembayaran secara otomatis melalui email meningkatkan rasa aman dan kepercayaan publik terhadap sistem yang transparan dan terdokumentasi. Lebih dari sekadar kenyamanan, digitalisasi ini juga menjadi representasi dari peningkatan kapasitas negara dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang efisien dan adaptif terhadap perkembangan teknologi serta ekspektasi masyarakat modern.

Wawancara kedua dilakukan dengan Bapak Zulfikar (38 tahun), seorang pegawai di kantor Samsat Kota Mataram. Menurutnya, sejak diterapkannya E-Samsat, terjadi penurunan volume antrian secara signifikan. “Sebelumnya, masyarakat harus menunggu lebih dari satu jam di kantor Samsat, terutama pada awal bulan ketika volume wajib pajak meningkat drastis, menyebabkan antrian panjang dan kepadatan layanan. Situasi ini sering menimbulkan keluhan karena waktu yang terbuang dan ketidaknyamanan dalam proses administratif. Namun kini, dengan hadirnya aplikasi E-Samsat NTB yang memungkinkan pembayaran pajak kendaraan secara daring, sebagian besar pengguna telah beralih ke layanan online yang jauh lebih praktis dan efisien. Mereka dapat mengakses layanan ini kapan saja tanpa harus datang langsung ke kantor, sehingga beban antrian menurun signifikan dan kualitas pelayanan meningkat,” katanya. Hal ini menunjukkan bahwa adopsi teknologi dalam pelayanan publik dapat mengurangi beban administratif sekaligus meningkatkan kepuasan masyarakat.

Sementara itu, Ibu Rina (30 tahun), seorang wiraswasta yang menggunakan layanan E-Samsat untuk pertama kalinya, menyampaikan bahwa awalnya ia kesulitan memahami alur penggunaan aplikasi. Namun setelah mendapatkan penjelasan dari petugas, ia merasa prosesnya lebih praktis. “Awalnya saya sempat bingung menggunakan aplikasi E-Samsat karena belum

terbiasa dengan proses digitalnya, tapi setelah mencoba dan mengikuti petunjuk yang tersedia, ternyata tidak terlalu sulit. Sekarang saya merasa lebih tenang dan tidak takut lagi telat membayar pajak karena prosesnya bisa dilakukan kapan saja tanpa perlu datang ke kantor Samsat,” ujarnya. Ini menunjukkan bahwa selain kemudahan teknologi, penting pula edukasi publik yang memadai.

Dari hasil pengamatan di lapangan, diketahui bahwa penggunaan E-Samsat memberikan fleksibilitas waktu dan tempat yang signifikan bagi wajib pajak. Tidak adanya batasan jam operasional membuat layanan ini dapat diakses kapan saja, memungkinkan masyarakat untuk melakukan pembayaran 24 jam sehari tanpa terikat jam kerja kantor Samsat. Selain itu, integrasi sistem dengan bank lokal, seperti Bank NTB Syariah, mempercepat proses pembayaran, mengurangi antrean, dan meningkatkan kenyamanan pengguna. Penggunaan aplikasi ini juga memperlihatkan kemudahan dalam verifikasi pembayaran dan pengiriman bukti pembayaran secara otomatis. Inovasi digital dalam pelayanan publik mampu menciptakan efisiensi struktural, mengurangi beban administratif, dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap birokrasi (Sari, 2021).

Namun, dalam praktiknya, meskipun banyak manfaat yang diperoleh dari penerapan E-Samsat, masih ditemukan sejumlah kendala teknis yang mempengaruhi kelancaran operasional. Beberapa masalah yang sering muncul termasuk gangguan sistem yang menyebabkan kegagalan transaksi, keterbatasan jaringan internet di beberapa wilayah yang menghambat akses ke layanan online, serta kurangnya sosialisasi yang menyeluruh tentang penggunaan aplikasi tersebut, terutama bagi masyarakat yang belum familiar dengan teknologi. Kendala-kendala ini dapat menghambat masyarakat, terutama yang tinggal di daerah terpencil atau kurang melek teknologi, untuk mengakses layanan E-Samsat dengan optimal. Selain itu, faktor kepercayaan masyarakat terhadap sistem digital juga turut mempengaruhi adopsi E-Samsat secara luas. Hal ini diperkuat oleh studi dari Saputra, (2025) yang menekankan bahwa Keberhasilan inovasi pelayanan publik digital sangat ditentukan oleh kesiapan infrastruktur dan literasi digital masyarakat. Dengan demikian, untuk memaksimalkan manfaat dari E-Samsat, pelaksanaan inovasi ini harus dibarengi dengan penguatan aspek teknis, seperti peningkatan kapasitas jaringan internet di wilayah-wilayah yang masih terbatas, serta peningkatan literasi digital masyarakat melalui sosialisasi, pelatihan, dan kampanye yang lebih luas untuk memastikan seluruh lapisan masyarakat dapat mengakses dan memanfaatkan layanan dengan baik (Wibowo, 2020).

Keberhasilan E-Samsat di Mataram juga tidak lepas dari sinergi kelembagaan antarinstansi yang terjalin dengan baik. Kolaborasi antara Dinas Pendapatan Daerah, Kepolisian, dan Jasa Raharja menjadi kunci utama dalam integrasi data dan validitas informasi kendaraan. Kerjasama ini memastikan bahwa data kendaraan yang terdaftar selalu diperbarui dan akurat, sehingga verifikasi kendaraan dapat dilakukan secara otomatis dan real-time tanpa memerlukan tatap muka. Hal ini mempercepat proses pelayanan dan mengurangi potensi kesalahan yang dapat terjadi dalam pengolahan data secara manual. Menurut Kepala Samsat Mataram, dengan adanya sistem integrasi ini, pelayanan dapat berjalan lebih efisien dan transparan. Ini juga sejalan dengan konsep pelayanan publik berbasis integrasi sistem yang tercantum dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menekankan pentingnya efisiensi, keterpaduan, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu, integrasi antarinstansi ini menunjukkan upaya pemerintah untuk menghadirkan sistem pelayanan yang lebih modern dan berbasis teknologi, yang mengutamakan kemudahan akses bagi masyarakat (Fadri & Fil, 2024).

Dari perspektif efektivitas, inovasi E-Samsat berhasil memangkas waktu pelayanan rata-rata dari 60 menit menjadi hanya sekitar 10 menit. Proses validasi, pembayaran, hingga pencetakan dokumen yang sebelumnya memerlukan interaksi langsung dengan petugas, kini

dapat dilakukan secara daring dengan lebih cepat dan tanpa hambatan. Hal ini tidak hanya menghemat waktu bagi pengguna, tetapi juga mengurangi beban administratif yang ditanggung oleh petugas Samsat. Berdasarkan data internal dari kantor Samsat Kota Mataram, tercatat peningkatan jumlah pengguna E-Samsat sebesar 43% dalam satu tahun terakhir, yang menunjukkan adanya tren positif dalam adopsi teknologi oleh masyarakat. Peningkatan ini mencerminkan bahwa masyarakat semakin percaya dan tertarik menggunakan sistem digital dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka, berkat kemudahan dan kecepatan yang ditawarkan oleh E-Samsat. Selain itu, hal ini juga menunjukkan bahwa inovasi teknologi dapat mendorong peningkatan kepatuhan pajak, yang pada gilirannya mendukung peningkatan pendapatan daerah. Temuan ini sesuai dengan kajian yang dilakukan oleh Krisvi & Rachmawati, (2024), yang menyatakan bahwa “Inovasi digital dalam pelayanan publik tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga mendorong peningkatan partisipasi masyarakat dalam memenuhi kewajiban administratif (Rahma, 2024).

Kendati demikian, aspek keamanan data dan perlindungan privasi pengguna menjadi isu penting yang masih perlu perhatian serius dalam penerapan E-Samsat. Salah satu kekhawatiran utama masyarakat adalah potensi penyalahgunaan data pribadi yang dapat terjadi jika sistem tidak dikelola dengan baik. Masyarakat khawatir bahwa data pribadi, seperti informasi identitas dan kendaraan, bisa jatuh ke tangan yang salah dan disalahgunakan untuk tujuan yang merugikan. Oleh karena itu, untuk menjaga kepercayaan publik, diperlukan sistem enkripsi yang kuat serta regulasi yang mendukung perlindungan data digital secara maksimal. Tanpa perlindungan yang memadai, keberhasilan sistem digital seperti E-Samsat dapat terancam. Dalam hal ini, studi oleh Lestari & Pranoto (2022) menyoroti pentingnya kebijakan keamanan digital yang komprehensif dalam penyelenggaraan layanan berbasis TI di sektor publik. Oleh karena itu, selain meningkatkan infrastruktur teknis, penting bagi pemerintah untuk memastikan bahwa regulasi dan kebijakan yang ada dapat melindungi hak privasi masyarakat secara maksimal.

Penerapan E-Samsat juga turut berkontribusi dalam meningkatkan pendapatan daerah. Dengan kemudahan akses dan proses pembayaran yang ditawarkan oleh sistem digital ini, tingkat kepatuhan wajib pajak mengalami peningkatan signifikan. Pemerintah Provinsi NTB mencatat bahwa realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor meningkat sebesar 12% setelah sistem E-Samsat diluncurkan secara masif. Peningkatan ini tidak hanya menunjukkan keberhasilan sistem dalam mempermudah prosedur administrasi, tetapi juga mengindikasikan bahwa digitalisasi dalam pelayanan publik dapat berperan penting dalam aspek fiskal daerah. Dengan sistem yang lebih efisien, masyarakat lebih mudah dalam memenuhi kewajibannya, dan pada saat yang sama, pemerintah daerah dapat mengoptimalkan pendapatan yang diperlukan untuk pembangunan dan layanan publik lainnya.

Dari sisi kebijakan publik, E-Samsat merupakan manifestasi nyata dari reformasi birokrasi yang mendorong pelayanan berbasis teknologi informasi. Inovasi ini memperlihatkan bagaimana prinsip good governance, yang mengutamakan transparansi, akuntabilitas, efisiensi, dan partisipasi masyarakat, dapat diimplementasikan secara konkret melalui sistem pelayanan yang berbasis digital. Dengan akses yang lebih mudah dan cepat, E-Samsat mengurangi kemungkinan terjadinya praktik pungutan liar dan penyalahgunaan wewenang. Dalam jangka panjang, model layanan seperti E-Samsat dapat dijadikan acuan bagi inovasi pelayanan publik lainnya di sektor yang berbeda, seperti perizinan usaha dan kependudukan. Namun demikian, efektivitas E-Samsat sangat bergantung pada partisipasi aktif masyarakat. Dalam konteks ini, literasi digital memainkan peranan penting. Pemerintah Kota Mataram telah melakukan berbagai upaya sosialisasi melalui media sosial, radio lokal, dan penyuluhan langsung di kecamatan. Meski demikian, masih diperlukan peningkatan akses terhadap pelatihan

penggunaan aplikasi, terutama bagi warga lanjut usia dan masyarakat di wilayah pinggiran kota, agar mereka juga dapat merasakan manfaat penuh dari inovasi ini (Wardani & Ngumar 2018).

Dari perspektif administrasi publik, keberhasilan E-Samsat merepresentasikan adaptasi birokrasi terhadap tuntutan zaman. Dalam teori inovasi pelayanan publik menurut Osborne & Brown (2005), inovasi yang berkelanjutan memerlukan keterlibatan stakeholders dan evaluasi berkala. Maka, sistem E-Samsat perlu dievaluasi secara periodik untuk mengidentifikasi hambatan dan mengembangkan fitur yang lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna.

Secara sosial, keberadaan E-Samsat turut mendorong perubahan budaya pelayanan, dari yang semula bersifat tatap muka dan birokratis menjadi digital dan efisien. Transformasi ini menumbuhkan kepercayaan baru antara pemerintah dan masyarakat, khususnya dalam hal akuntabilitas dan transparansi. Hal ini diperkuat oleh pernyataan dari jurnal Nawawi (2023) yang menyebutkan bahwa, perubahan perilaku pelayanan merupakan indikator keberhasilan inovasi dalam sektor publik.

Sebagai kesimpulan pembahasan, E-Samsat di Kota Mataram dapat dikatakan sebagai model inovatif pelayanan publik yang menjanjikan. Kendati terdapat beberapa tantangan teknis dan sosial, manfaat yang ditimbulkan lebih besar, baik bagi pemerintah maupun masyarakat. Perluasan layanan, peningkatan keamanan digital, dan literasi publik menjadi agenda penting ke depan agar inovasi ini semakin inklusif dan berkelanjutan. Implikasi dari penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi digital dalam pelayanan publik, jika dikelola dengan baik, mampu menjawab tuntutan reformasi birokrasi dan meningkatkan kualitas hubungan antara negara dan warga. Oleh karena itu, E-Samsat tidak hanya relevan sebagai alat pembayaran pajak, tetapi juga sebagai simbol perubahan paradigma pelayanan menuju era digital.

Inovasi pelayanan publik melalui E-Samsat di Kota Mataram merupakan respons dari pemerintah terhadap tuntutan efisiensi dan modernisasi administrasi pajak kendaraan bermotor. E-Samsat, sebagai sistem pelayanan berbasis elektronik, bertujuan mempercepat, mempermudah, dan meningkatkan transparansi dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor. Implementasi inovasi ini diprakarsai oleh sinergi antara Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat, Kepolisian Daerah NTB, Jasa Raharja, dan Bank NTB Syariah. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara informan, penerapan E-Samsat telah membawa dampak signifikan terhadap efektivitas pelayanan, meskipun tidak lepas dari tantangan implementatif.

Hasil wawancara pertama dilakukan dengan Ibu Sri Wahyuni (45 tahun), seorang pegawai negeri sipil yang rutin membayar pajak kendaraannya. Ia menyampaikan bahwa dengan adanya E-Samsat, ia tidak perlu lagi mengantri panjang di kantor Samsat. “Sekarang saya bisa bayar pajak dari rumah melalui mobile banking. Prosesnya cepat, dan bukti pembayarannya langsung dikirimkan lewat email,” ujar Ibu Sri Wahyuni, seorang pengguna layanan E-Samsat. Pengalaman ini mencerminkan perubahan signifikan dalam pola interaksi masyarakat dengan layanan publik, khususnya dalam hal pembayaran pajak kendaraan bermotor. Sebelumnya, proses ini menuntut kehadiran fisik di kantor Samsat, antrian panjang, dan waktu tunggu yang lama. Namun kini, dengan memanfaatkan mobile banking, masyarakat dapat melaksanakan kewajibannya hanya dalam hitungan menit, kapan saja dan di mana saja, tanpa harus meninggalkan rumah atau tempat kerja. Kecepatan proses ini menjadi nilai tambah yang signifikan, sementara pengiriman bukti pembayaran secara otomatis melalui email meningkatkan rasa aman dan kepercayaan publik terhadap sistem yang transparan dan terdokumentasi. Lebih dari sekadar kenyamanan, digitalisasi ini juga menjadi representasi dari peningkatan kapasitas negara dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang efisien dan adaptif terhadap perkembangan teknologi serta ekspektasi masyarakat modern.

Wawancara kedua dilakukan dengan Bapak Zulfikar (38 tahun), seorang pegawai di kantor Samsat Kota Mataram. Menurutnya, sejak diterapkannya E-Samsat, terjadi penurunan volume antrian secara signifikan. “Sebelumnya, masyarakat harus menunggu lebih dari satu

jam di kantor Samsat, terutama pada awal bulan ketika volume wajib pajak meningkat drastis, menyebabkan antrean panjang dan kepadatan layanan. Situasi ini sering menimbulkan keluhan karena waktu yang terbuang dan ketidaknyamanan dalam proses administratif. Namun kini, dengan hadirnya aplikasi E-Samsat NTB yang memungkinkan pembayaran pajak kendaraan secara daring, sebagian besar pengguna telah beralih ke layanan online yang jauh lebih praktis dan efisien. Mereka dapat mengakses layanan ini kapan saja tanpa harus datang langsung ke kantor, sehingga beban antrean menurun signifikan dan kualitas pelayanan meningkat,” katanya. Hal ini menunjukkan bahwa adopsi teknologi dalam pelayanan publik dapat mengurangi beban administratif sekaligus meningkatkan kepuasan masyarakat.

Sementara itu, Ibu Rina (30 tahun), seorang wiraswasta yang menggunakan layanan E-Samsat untuk pertama kalinya, menyampaikan bahwa awalnya ia kesulitan memahami alur penggunaan aplikasi. Namun setelah mendapatkan penjelasan dari petugas, ia merasa prosesnya lebih praktis. “Awalnya saya sempat bingung menggunakan aplikasi E-Samsat karena belum terbiasa dengan proses digitalnya, tapi setelah mencoba dan mengikuti petunjuk yang tersedia, ternyata tidak terlalu sulit. Sekarang saya merasa lebih tenang dan tidak takut lagi telat membayar pajak karena prosesnya bisa dilakukan kapan saja tanpa perlu datang ke kantor Samsat,” ujarnya. Ini menunjukkan bahwa selain kemudahan teknologi, penting pula edukasi publik yang memadai.

Dari hasil pengamatan di lapangan, diketahui bahwa penggunaan E-Samsat memberikan fleksibilitas waktu dan tempat yang signifikan bagi wajib pajak. Tidak adanya batasan jam operasional membuat layanan ini dapat diakses kapan saja, memungkinkan masyarakat untuk melakukan pembayaran 24 jam sehari tanpa terikat jam kerja kantor Samsat. Selain itu, integrasi sistem dengan bank lokal, seperti Bank NTB Syariah, mempercepat proses pembayaran, mengurangi antrean, dan meningkatkan kenyamanan pengguna. Penggunaan aplikasi ini juga memperlihatkan kemudahan dalam verifikasi pembayaran dan pengiriman bukti pembayaran secara otomatis. Inovasi digital dalam pelayanan publik mampu menciptakan efisiensi struktural, mengurangi beban administratif, dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap birokrasi (Sari, 2021).

Namun, dalam praktiknya, meskipun banyak manfaat yang diperoleh dari penerapan E-Samsat, masih ditemukan sejumlah kendala teknis yang mempengaruhi kelancaran operasional. Beberapa masalah yang sering muncul termasuk gangguan sistem yang menyebabkan kegagalan transaksi, keterbatasan jaringan internet di beberapa wilayah yang menghambat akses ke layanan online, serta kurangnya sosialisasi yang menyeluruh tentang penggunaan aplikasi tersebut, terutama bagi masyarakat yang belum familiar dengan teknologi. Kendala-kendala ini dapat menghambat masyarakat, terutama yang tinggal di daerah terpencil atau kurang melek teknologi, untuk mengakses layanan E-Samsat dengan optimal. Selain itu, faktor kepercayaan masyarakat terhadap sistem digital juga turut mempengaruhi adopsi E-Samsat secara luas. Hal ini diperkuat oleh studi dari Saputra, (2025) yang menekankan bahwa Keberhasilan inovasi pelayanan publik digital sangat ditentukan oleh kesiapan infrastruktur dan literasi digital masyarakat. Dengan demikian, untuk memaksimalkan manfaat dari E-Samsat, pelaksanaan inovasi ini harus dibarengi dengan penguatan aspek teknis, seperti peningkatan kapasitas jaringan internet di wilayah-wilayah yang masih terbatas, serta peningkatan literasi digital masyarakat melalui sosialisasi, pelatihan, dan kampanye yang lebih luas untuk memastikan seluruh lapisan masyarakat dapat mengakses dan memanfaatkan layanan dengan baik (Wibowo, 2020).

Keberhasilan E-Samsat di Mataram juga tidak lepas dari sinergi kelembagaan antarinstansi yang terjalin dengan baik. Kolaborasi antara Dinas Pendapatan Daerah, Kepolisian, dan Jasa Raharja menjadi kunci utama dalam integrasi data dan validitas informasi kendaraan. Kerjasama ini memastikan bahwa data kendaraan yang terdaftar selalu diperbarui dan akurat, sehingga verifikasi kendaraan dapat dilakukan secara otomatis dan real-time tanpa

memerlukan tatap muka. Hal ini mempercepat proses pelayanan dan mengurangi potensi kesalahan yang dapat terjadi dalam pengolahan data secara manual. Menurut Kepala Samsat Mataram, dengan adanya sistem integrasi ini, pelayanan dapat berjalan lebih efisien dan transparan. Ini juga sejalan dengan konsep pelayanan publik berbasis integrasi sistem yang tercantum dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menekankan pentingnya efisiensi, keterpaduan, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu, integrasi antarinstansi ini menunjukkan upaya pemerintah untuk menghadirkan sistem pelayanan yang lebih modern dan berbasis teknologi, yang mengutamakan kemudahan akses bagi masyarakat (Fadri & Fil, 2024).

Dari perspektif efektivitas, inovasi E-Samsat berhasil memangkas waktu pelayanan rata-rata dari 60 menit menjadi hanya sekitar 10 menit. Proses validasi, pembayaran, hingga pencetakan dokumen yang sebelumnya memerlukan interaksi langsung dengan petugas, kini dapat dilakukan secara daring dengan lebih cepat dan tanpa hambatan. Hal ini tidak hanya menghemat waktu bagi pengguna, tetapi juga mengurangi beban administratif yang ditanggung oleh petugas Samsat. Berdasarkan data internal dari kantor Samsat Kota Mataram, tercatat peningkatan jumlah pengguna E-Samsat sebesar 43% dalam satu tahun terakhir, yang menunjukkan adanya tren positif dalam adopsi teknologi oleh masyarakat. Peningkatan ini mencerminkan bahwa masyarakat semakin percaya dan tertarik menggunakan sistem digital dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka, berkat kemudahan dan kecepatan yang ditawarkan oleh E-Samsat. Selain itu, hal ini juga menunjukkan bahwa inovasi teknologi dapat mendorong peningkatan kepatuhan pajak, yang pada gilirannya mendukung peningkatan pendapatan daerah. Temuan ini sesuai dengan kajian yang dilakukan oleh Krisvi & Rachmawati, (2024), yang menyatakan bahwa “Inovasi digital dalam pelayanan publik tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga mendorong peningkatan partisipasi masyarakat dalam memenuhi kewajiban administratif (Rahma, 2024).

Kendati demikian, aspek keamanan data dan perlindungan privasi pengguna menjadi isu penting yang masih perlu perhatian serius dalam penerapan E-Samsat. Salah satu kekhawatiran utama masyarakat adalah potensi penyalahgunaan data pribadi yang dapat terjadi jika sistem tidak dikelola dengan baik. Masyarakat khawatir bahwa data pribadi, seperti informasi identitas dan kendaraan, bisa jatuh ke tangan yang salah dan disalahgunakan untuk tujuan yang merugikan. Oleh karena itu, untuk menjaga kepercayaan publik, diperlukan sistem enkripsi yang kuat serta regulasi yang mendukung perlindungan data digital secara maksimal. Tanpa perlindungan yang memadai, keberhasilan sistem digital seperti E-Samsat dapat terancam. Dalam hal ini, studi oleh Lestari & Pranoto (2022) menyoroti pentingnya kebijakan keamanan digital yang komprehensif dalam penyelenggaraan layanan berbasis TI di sektor publik. Oleh karena itu, selain meningkatkan infrastruktur teknis, penting bagi pemerintah untuk memastikan bahwa regulasi dan kebijakan yang ada dapat melindungi hak privasi masyarakat secara maksimal.

Penerapan E-Samsat juga turut berkontribusi dalam meningkatkan pendapatan daerah. Dengan kemudahan akses dan proses pembayaran yang ditawarkan oleh sistem digital ini, tingkat kepatuhan wajib pajak mengalami peningkatan signifikan. Pemerintah Provinsi NTB mencatat bahwa realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor meningkat sebesar 12% setelah sistem E-Samsat diluncurkan secara masif. Peningkatan ini tidak hanya menunjukkan keberhasilan sistem dalam mempermudah prosedur administrasi, tetapi juga mengindikasikan bahwa digitalisasi dalam pelayanan publik dapat berperan penting dalam aspek fiskal daerah. Dengan sistem yang lebih efisien, masyarakat lebih mudah dalam memenuhi kewajibannya, dan pada saat yang sama, pemerintah daerah dapat mengoptimalkan pendapatan yang diperlukan untuk pembangunan dan layanan publik lainnya.

Dari sisi kebijakan publik, E-Samsat merupakan manifestasi nyata dari reformasi birokrasi yang mendorong pelayanan berbasis teknologi informasi. Inovasi ini memperlihatkan bagaimana prinsip *good governance*, yang mengutamakan transparansi, akuntabilitas, efisiensi, dan partisipasi masyarakat, dapat diimplementasikan secara konkret melalui sistem pelayanan yang berbasis digital. Dengan akses yang lebih mudah dan cepat, E-Samsat mengurangi kemungkinan terjadinya praktik pungutan liar dan penyalahgunaan wewenang. Dalam jangka panjang, model layanan seperti E-Samsat dapat dijadikan acuan bagi inovasi pelayanan publik lainnya di sektor yang berbeda, seperti perizinan usaha dan kependudukan. Namun demikian, efektivitas E-Samsat sangat bergantung pada partisipasi aktif masyarakat. Dalam konteks ini, literasi digital memainkan peranan penting. Pemerintah Kota Mataram telah melakukan berbagai upaya sosialisasi melalui media sosial, radio lokal, dan penyuluhan langsung di kecamatan. Meski demikian, masih diperlukan peningkatan akses terhadap pelatihan penggunaan aplikasi, terutama bagi warga lanjut usia dan masyarakat di wilayah pinggiran kota, agar mereka juga dapat merasakan manfaat penuh dari inovasi ini (Wardani & Ngumar 2018). Dari perspektif administrasi publik, keberhasilan E-Samsat merepresentasikan adaptasi birokrasi terhadap tuntutan zaman. Dalam teori inovasi pelayanan publik menurut Osborne & Brown (2005), inovasi yang berkelanjutan memerlukan keterlibatan stakeholders dan evaluasi berkala. Maka, sistem E-Samsat perlu dievaluasi secara periodik untuk mengidentifikasi hambatan dan mengembangkan fitur yang lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna. Secara sosial, keberadaan E-Samsat turut mendorong perubahan budaya pelayanan, dari yang semula bersifat tatap muka dan birokratis menjadi digital dan efisien. Transformasi ini menumbuhkan kepercayaan baru antara pemerintah dan masyarakat, khususnya dalam hal akuntabilitas dan transparansi. Hal ini diperkuat oleh pernyataan dari jurnal Nawawi (2023) yang menyebutkan bahwa, perubahan perilaku pelayanan merupakan indikator keberhasilan inovasi dalam sektor publik.

Sebagai kesimpulan pembahasan, E-Samsat di Kota Mataram dapat dikatakan sebagai model inovatif pelayanan publik yang menjanjikan. Kendati terdapat beberapa tantangan teknis dan sosial, manfaat yang ditimbulkan lebih besar, baik bagi pemerintah maupun masyarakat. Perluasan layanan, peningkatan keamanan digital, dan literasi publik menjadi agenda penting ke depan agar inovasi ini semakin inklusif dan berkelanjutan.

Implikasi dari penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi digital dalam pelayanan publik, jika dikelola dengan baik, mampu menjawab tuntutan reformasi birokrasi dan meningkatkan kualitas hubungan antara negara dan warga. Oleh karena itu, E-Samsat tidak hanya relevan sebagai alat pembayaran pajak, tetapi juga sebagai simbol perubahan paradigma pelayanan menuju era digital.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi E-Samsat di Kota Mataram merupakan respons positif terhadap tuntutan efisiensi dan modernisasi administrasi pajak kendaraan bermotor. Melalui sistem elektronik ini, masyarakat dapat melakukan pembayaran pajak dengan lebih cepat, mudah, dan transparan, tanpa harus mengantre panjang di kantor Samsat. Keberhasilan penerapan E-Samsat tidak terlepas dari sinergi antara berbagai instansi pemerintah dan lembaga terkait, seperti Dinas Pendapatan Daerah, Kepolisian Daerah NTB, Jasa Raharja, dan Bank NTB Syariah. Meskipun terdapat beberapa kendala teknis yang perlu diperbaiki, seperti gangguan sistem dan keterbatasan jaringan internet di beberapa wilayah, E-Samsat telah memberikan dampak signifikan terhadap efektivitas pelayanan publik dan meningkatnya kepatuhan wajib pajak, yang pada gilirannya berkontribusi pada peningkatan pendapatan daerah. Lebih lanjut, E-Samsat tidak hanya mempercepat proses administrasi, tetapi juga

menjadi simbol perubahan budaya birokrasi yang lebih efisien dan adaptif terhadap perkembangan teknologi. Dalam jangka panjang, sistem ini dapat dijadikan model bagi inovasi layanan publik lainnya, seperti perizinan usaha dan pelayanan kependudukan. Meskipun demikian, efektivitas E-Samsat bergantung pada partisipasi aktif masyarakat, yang membutuhkan peningkatan literasi digital serta akses terhadap pelatihan penggunaan aplikasi, terutama bagi warga yang kurang terbiasa dengan teknologi. Oleh karena itu, agar inovasi ini dapat berkembang secara inklusif dan berkelanjutan, diperlukan penguatan infrastruktur teknis, peningkatan keamanan digital, serta sosialisasi yang lebih luas kepada masyarakat. Dengan demikian, E-Samsat dapat menjadi contoh keberhasilan reformasi birokrasi dan transformasi pelayanan publik menuju era digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, S. B. (2022). *Implementasi Program Elektronik Samsat Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Bumdes Di Provinsi Lampung (Studi Kasus Kecamatan Bumi*
- Andi Cudai Nur, Haedar Akib, R. N. (2022). *Eksistensi Administrasi Publik Pada Arus Globalisasi*.
- Andriansyah, A., Taufiqurokhman, T., & Wekke, I. S. (2022). Ilmu Sosial Terapan Kajian Lintas Disiplin. *Moestopo Publishing Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama)*, August, 1–174.
- Ashar, R., Kamariyah, S., & Pramudiana, I. D. (2025). *Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kesehatan Kabupaten Banyuwangi Program Smart Health*. 17(3), 43–52.
- Bermotor, K., & Makassar, K. (2018). *Jurnal Dani Darmawan 1465141012*. 1–12.
- Dispenda Mataram. (2023). *Laporan Tahunan Dinas Pendapatan Daerah Kota Mataram*. Mataram: Pemerintah Kota Mataram
- Fadri, Z., & Fil, S. (2024). Era Digital Dan Dampaknya Terhadap Administrasi Publik. *Reformasi Birokrasi Dalam Administrasi Publik: Tantangan Dan Peluang Di Era Digital*, 61
- Hal, N. D., Putri, F. S., Hendrawati, T. A., & Hasanah, U. J. E. (2024). *Optimalisasi Penerapan PPN Dalam E-Commerce Marketplace Untuk Mendorong Kepatuhan Pajak*. 9(2), 90–96.
- Hertiarani, W. (2020). Implementasi Kebijakan E-Samsat Di Jawa Barat. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 13(3), 419–440.
- Hidayati, N. (2016). Kebijakan dan Manajemen Publik E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus tentang Faktor-faktor Penghambat Inovasi Layanan E-Samsat Jatim di Kabupaten Gresik). *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 4, 2–4.
- Hidayat, M. (2021). Teknologi Informasi dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 18(2), 34-45.
- Kinanti, A., Anggraini, L. D., & Meiriasari, V. (2024). Pengaruh Penerapan Layanan Samsat Drive Thru Dan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Palembang. *JCA (Jurnal Cendekia Akuntansi)*, 5(1), 32. <https://doi.org/10.32503/akuntansi.v5i1.5228>
- Kriswibowo, S. I. P. A., & Widiyarta, A. (2020). Digitalisasi umkm pasca pandemi covid-19 di riau. Prosiding Konferensi Nasional Administrasi Negara Sinagara. In

Researchgate.Net.

- Kurniawan, A. (2021). Inovasi Pelayanan Publik di Era Digital. *Jurnal Inovasi Pemerintahan Daerah*, 5(1), 12-21.
- Krisvi, G. M., & Rachmawati, T. (2024). PENGARUH PENGGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI PERPAJAKAN, PEMAHAMAN PERPAJAKAN, EFEKTIVITAS PELAPORAN PAJAK, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN PAJAK PENGHASILAN PEGAWAI PADA PT. SARI WARNA ASLI SURABAYA. *Jurnal Transformasi Ekonomi dan Manajemen*, 8(12).
- Maulana, M. H., Rosul Asmawi, M., & Ibrahim Rantau, M. (2024). Tata Kelola Layanan Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) Online Di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Tangerang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(7), 777–805.
- Nasional, L. K., & Indonesia, R. (2023). *Opini Positif Guna Meningkatkan Ketahanan Nasional Oleh : Artanto, S. I. K., M. Si Kombes Pol Nrp 72120382 Kertas Karya Ilmiah Perseorangan (Taskap) Program Pendidikan Reguler Angkatan Lxv Lemhannas Ri Tahun 2023*.
- Nastia, N. (2024). Transformasi Digital Melalui Inovasi E-Government Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Buton Selatan. *Governance*, 12(2), 268–281.
<https://doi.org/10.33558/governance.v12i2.9799>
- Nrp, K. P. O. L. (n.d.). *YANG BERDAYA SAING DI ERA TEKNOLOGI DIGITAL*.
- Pokhrel, S. (2024). No Title ELENH. *Ayan*, 15(1), 37–48.
- Publik, P. (2022). *Anggita Agustin*.
- Pratama, R. (2022). Implementasi E-Samsat di Indonesia. *Jurnal Sistem Informasi*, 14(3), 67-78.
- Prawana, I. (2024). Peran Literasi Keuangan Dan Fintech Syariah Dalam Mendorong Inklusi Keuangan Pada Pelaku UMKM. *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 3(3), 16-34.
- Rahman, A. (2021). *Peran tokoh masyarakat dalam keberhasilan sosialisasi program pemerintah*. Jakarta: Pustaka Bangsa.
- Rahman, A., & Putri, D. (2022). Evaluasi Implementasi Sistem E-Samsat dalam Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 12(4), 233-245.
- Rahma, L. N. E. (2024). INOVASI LAYANAN DIGITAL PAK DALMAN SEBAGAI UPAYA TRANSFORMASI HUKUM PELAYANAN PUBLIK UNTUK MEWUJUDKAN EFISIENSI DAN AKUNTABILITAS PENCATATAN SIPIL DI KABUPATEN KENDAL. *Journal of Studia Legalia*, 5(02).
- Ridwan, M., & Nurhakim, S. (2014). Implementasi E-Government Dalam Mewujudkan Transparansi. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 9(3), 403 – 422.
- Sari, D. M. (2021). Efisiensi Pelayanan Publik Melalui Inovasi Digital. *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Negara*, 10(1), 77–90
- Sari, D. P., Nurlinah, N., & Irwan, A. L. (2017). Inovasi Pelayanan Perizinan dalam Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Makassar. *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 6(2), 101–110.
- Sari, L. (2021). *EFEKTIVITAS E-SAMSAT DALAM PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK*

- KENDARAAN BERMOTOR (Studi Pada Unit Pelaksana Teknik Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau)*. 10–11.
- September, N., & Sudrajat, Y. (2024). *Analisis Reformasi Tata Kelola Administrasi Pemerintahan (Studi Kasus Provinsi Jawa Barat)*. 8(2), 1954–1965.
<https://doi.org/10.33087/ekonomis.v8i2.2169>
- Sopian, A., & Raya, S. B. (2024). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Polres Pandeglang*. 1(1), 38–49.
- Sudrajat, A., & Parulian Ompusunggu, A. (2015). Pemanfaatan teknologi Informasi, Sosialisasi Pajak, Pengetahuan Perpajakan, dan Kepatuhan Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi & Perpajakan (JRAP)*, 2(02), 193–202.
<https://doi.org/10.35838/jrap.v2i02.110>
- SAPUTRA, T. (2025). *ANALISIS KUALITAS APLIKASI SAMSAT DIGITAL NASIONAL (SIGNAL) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN DI KOTA JAMBI* (Doctoral dissertation, Ilmu Pemerintahan).
- Santoso, D., & Wijaya, H. (2023). Tantangan Digitalisasi Layanan Publik. *Jurnal Transformasi Digital*, 7(4), 23-35.
- Sari, L. (2021). *Komunikasi pemerintah dalam mencapai tujuan sosialisasi berbasis budaya lokal*. Bandung: Media Ilmu.
- Siregar, T. (2021). Regulasi dan Teknologi dalam Layanan Pemerintah. *Jurnal Kebijakan Publik*, 9(1), 89-97.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wijaya, S. C., Mahendra, A. A., Hamdan, T. N., Ramdan, H., & Aditya, R. (2024). *Pengembangan Sistem Informasi Pelayanan Publik untuk Pemerintah Daerah*. 3(1), 40–51.
- Wibowo, T. (2020). *Infrastruktur dan Literasi Digital dalam Implementasi E-Government*. *Jurnal Teknologi dan Masyarakat*, 8(3), 204–218.
- 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).
- Yustrianthe, R. H., Wiratno, D. H., & Purwantini, M. (2024). 3) 1,2,3. 18(1), 13–32.
- Yusuf, F. (2020). Sosialisasi dan Edukasi Digital untuk Masyarakat. *Jurnal Komunikasi Publik*, 10(2), 45-52