Jurnal INTERAKSI

DIGITALISASI PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR MELALUI *MARKETPLACE* SEBAGAI INOVASI PELAYANAN PUBLIK: KAJIAN LITERATUR

***Nur Ilmi Fauziah**[1)]*

[1)]Program Studi Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Kadiri, Indonesia

**Email Korespondensi: nurilmifauziah@gmail.com*

Kata Kunci: *inovasi pelayanan publik; E-Samsat; pajak kendaraan bermotor; marketplace; e-government.*

Abstrak

Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang praktis dan efisien mendorong inovasi digital di sektor pemerintahan. Salah satunya adalah pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) tahunan melalui E-Samsat yang kanal pembayarannya dikerjasamakan dengan platform *marketplace* dan aplikasi perbankan digital serta terhubung dengan Samsat Digital Nasional (SIGNAL). Kajian literatur ini bertujuan memetakan manfaat yang dilaporkan literatur beserta kekuatan buktinya, mengidentifikasi hambatan implementasi, dan merumuskan rekomendasi kebijakan. Data sekunder berupa regulasi, artikel jurnal, dan dokumen publik dianalisis secara tematik (Braun & Clarke, 2006) dengan kerangka atribut inovasi Rogers, tahapan kematangan *e-government* Layne dan Lee, serta kolaborasi inovasi sektor publik. Hasil kajian menunjukkan bahwa E-Samsat telah memenuhi tahap transaksi dan sebagian tahap integrasi *e-government*. Manfaat berupa efisiensi waktu, transparansi proses, dan berkurangnya tatap muka masih berupa klaim literatur atau potensi, sedangkan penurunan biaya, peningkatan kepatuhan, dan Pendapatan Asli Daerah (PAD) belum terbukti karena tidak tersedia data terukur dan kanal pihak ketiga dapat menimbulkan biaya layanan. Lima hambatan teridentifikasi, yaitu literasi digital yang belum merata, kesenjangan infrastruktur dan konsistensi data, risiko keamanan data pribadi, koordinasi lintas lembaga, dan pemantauan kinerja yang belum terpadu. Rekomendasi disusun menjadi lima langkah operasional lengkap dengan penanggung jawab, indikator, dan prioritas. Temuan ini bersifat analisis literatur dan perlu diuji dengan data primer serta data realisasi PKB.

Keywords: *public service innovation; E-Samsat; motor vehicle*

Abstract

Growing public demand for practical and efficient public services encourages digital innovation in government. One

tax; marketplace; e-government.

example is the payment of annual motor vehicle tax (PKB) through E-Samsat, whose payment channels are provided in collaboration with online marketplaces and digital banking applications and connected to the National Digital Samsat (SIGNAL). This literature review maps the benefits reported in the literature and the strength of their evidence, identifies implementation barriers, and formulates policy recommendations. Secondary data comprising regulations, journal articles, and public documents were analysed thematically (Braun & Clarke, 2006) using Rogers' innovation attributes, Layne and Lee's e-government maturity stages, and public sector collaborative innovation. The findings show that E-Samsat has reached the transaction stage and part of the integration stages of e-government. Benefits such as time efficiency, process transparency, and reduced face-to-face contact remain literature claims or potential, whereas lower costs, higher compliance, and Regional Own-Source Revenue (PAD) are not yet proven because no measured data are available and third-party channels may charge service fees. Five barriers are identified: uneven digital literacy, gaps in infrastructure and data consistency, personal data security risks, cross-agency coordination, and unintegrated performance monitoring. The recommendations are organised into five operational steps with responsible actors, indicators, and priorities. These findings are a literature-based analysis and should be tested with primary data and PKB realisation data.

PENDAHULUAN

Inovasi dapat diartikan sebagai proses atau hasil pengembangan pengetahuan, pengalaman, dan keterampilan untuk menciptakan atau memperbaiki produk, baik jasa maupun barang, proses, dan metode yang memberikan nilai signifikan. Dalam pelayanan publik, inovasi berarti cara baru atau ide kreatif yang menyederhanakan prosedur, metode, pendekatan, maupun struktur organisasi sehingga menambah kualitas dan kuantitas pelayanan (Muharam, 2019). Inovasi di sektor publik kini menjadi keharusan agar layanan semakin mudah, murah, terjangkau, dan merata, sekaligus menjawab tuntutan akuntabilitas, transparansi, dan prinsip *good governance* yang mendorong kinerja organisasi publik (Wardana & Prabawati, 2024; Yanto et al., 2025). Birokrasi tidak lagi tampil sebagai penguasa, tetapi sebagai pelayan masyarakat, sehingga

seluruh kegiatan pemerintah harus dikelola transparan dan dapat dipertanggungjawabkan.

Kajian ini memakai tiga lensa teoretis yang saling melengkapi. Pertama, teori difusi inovasi Rogers (2003) menjelaskan penerimaan suatu inovasi melalui lima atribut, yaitu keuntungan relatif, kompatibilitas, kerumitan, kemampuan dicoba, dan kemampuan diamati. Kedua, model empat tahap *e-government* dari Layne & Lee (2001), yaitu katalog, transaksi, integrasi vertikal, dan integrasi horizontal, dipakai untuk menilai kematangan layanan. Ketiga, konsep kolaborasi inovasi sektor publik Sørensen & Torfing (2011) dipakai untuk membaca kemitraan antara pemerintah, perbankan, dan *marketplace*. Model adopsi teknologi UTAUT (Venkatesh et al., 2003) dipakai secara terbatas untuk menafsirkan hambatan dari sisi pengguna, seperti ekspektasi usaha dan kondisi pendukung.

Kebutuhan akan transformasi pelayanan yang komprehensif ini sejalan dengan kebijakan nasional, yaitu Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), Peraturan Menteri PANRB Nomor 37 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan pelayanan publik berbasis elektronik, Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur SPBE Nasional, dan Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional. Di tengah tuntutan pelayanan yang cepat, efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat (Wardana & Prabawati, 2024), salah satu inovasi yang berkembang adalah digitalisasi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) tahunan melalui aplikasi E-Samsat, platform *marketplace* seperti Tokopedia dan Bukalapak, serta aplikasi perbankan digital yang terintegrasi dengan Samsat Digital Nasional (SIGNAL).

PKB merupakan pajak provinsi yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, sehingga pemungutannya dilakukan pemerintah provinsi melalui Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) bersama Samsat (Sistem

Administrasi Manunggal Satu Atap). SIGNAL dikelola oleh Korlantas Polri dan terhubung dengan sistem Jasa Raharja serta Bapenda (Pajakku, 2025) Karena layanan ini memproses data kendaraan dan data pembayaran, pelindungannya tunduk pada Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi. Alur layanan dan peran setiap aktor diuraikan pada bagian Hasil dan Pembahasan.

Ruang lingkup kajian ini dibatasi pada pembayaran PKB tahunan dan pengesahan STNK tahunan yang dapat diselesaikan secara daring. Perpanjangan STNK lima tahunan, yaitu penggantian STNK dan pelat nomor, umumnya masih memerlukan pemeriksaan fisik kendaraan di kantor Samsat (Priastuti et al., 2022) sehingga berada di luar lingkup inovasi yang dikaji. Sebelumnya, pembayaran PKB dilakukan di loket Samsat dengan kehadiran pemilik kendaraan. Apakah kanal digital benar-benar memangkas waktu layanan belum dapat dipastikan karena sumber yang dikaji tidak memuat data waktu layanan.

Kajian terdahulu tentang E-Samsat umumnya menelaah satu daerah atau satu aspek layanan. Priastuti et al. (2022) mengkaji desain layanan E-Samsat pada Bapenda Jawa Barat (studi kasus Kota Bandung) dan mencatat kemitraan dengan bank, *e-commerce*, dan gerai modern, serta kendala berupa gangguan jaringan dan server, validasi STNK yang masih dilakukan langsung di kantor Samsat, ketidaksesuaian data, ketidakseragaman layanan antarbank, dan wajib pajak yang belum terbiasa dengan pembayaran nontunai. Pendapatan PKB dari E-Samsat di lokasi itu hanya sekitar 8–10% dari total PKB. Yanto et al. (2025) menyimpulkan melalui studi literatur bahwa inovasi mempercepat pelayanan publik, sedangkan Wardana & Prabawati (2024) menekankan efektivitas pelayanan dalam perspektif *good governance* di era digital. Dari sisi kanal, pemberitaan mencatat bahwa transaksi PKB Jawa Timur melalui Tokopedia naik hampir 1,5 kali lipat pada 2023 dibandingkan 2022 menurut perusahaan tersebut (C. Indonesia, 2023).

Sejauh yang ditelusuri penulis, kajian-kajian itu belum memosisikan kanal *marketplace* sebagai kolaborasi lintas aktor yang dinilai sekaligus dengan kerangka inovasi dan kematangan *e-government*, dan belum membedakan secara tegas manfaat yang didukung bukti dari manfaat yang masih berupa klaim. Celah inilah yang diisi artikel ini. Kebaruannya bersifat sintesis, bukan temuan empiris baru: artikel ini menyusun manfaat, hambatan, dan rekomendasi operasional secara terstruktur dengan penilaian kekuatan bukti.

Berdasarkan celah tersebut, kajian ini menjawab tiga pertanyaan penelitian: (1) manfaat apa yang dilaporkan literatur dari digitalisasi pembayaran PKB melalui *marketplace*, sejauh mana manfaat itu didukung bukti, dan sejauh mana layanan ini memenuhi kriteria *e-government*; (2) hambatan apa yang menghalangi implementasinya; dan (3) rekomendasi kebijakan operasional apa yang dapat diturunkan untuk setiap hambatan. Tujuan penelitian ini adalah memetakan manfaat dan menilai kekuatan buktinya, mengidentifikasi hambatan implementasi, serta merumuskan rekomendasi lengkap dengan penanggung jawab, indikator, dan prioritas.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan kajian literatur dengan pendekatan kualitatif deskriptif dan studi dokumen kebijakan. Data sekunder terdiri atas 19 dokumen: (a) tujuh regulasi, yaitu Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022, Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022, Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018, Nomor 132 Tahun 2022, Nomor 82 Tahun 2023, dan Nomor 38 Tahun 2015, serta Peraturan Menteri PANRB Nomor 37 Tahun 2019; (b) lima artikel jurnal tentang inovasi pelayanan publik dan E-Samsat (Muharam, 2019; Natika, 2024; Priastuti et al., 2022; Wardana & Prabawati, 2024; Yanto et al., 2025); (c) empat sumber teoretis (Layne & Lee, 2001; Rogers, 2003; Sørensen & Torfing, 2011; Venkatesh et al., 2003); dan (d) tiga dokumen publik berupa panduan dan pemberitaan tentang SIGNAL serta kanal *marketplace* (C. Indonesia, 2023; Jambi, 2021; Pajakku,

2025). Kriteria inklusi adalah dokumen yang membahas inovasi pelayanan publik digital, E-Samsat atau pembayaran PKB, atau regulasi yang menjadi dasarnya.

Analisis dilakukan secara tematik mengikuti enam tahap Braun & Clarke (2006): membaca dokumen berulang kali, memberi kode awal, mengelompokkan kode menjadi calon tema, menelaah tema, mendefinisikan tema, lalu menyusun laporan. Pengodean memakai kerangka analitis pada Tabel 1 yang menurunkan lensa teoretis menjadi indikator; kode yang tidak tercakup kerangka dicatat sebagai tema induktif. Hasil analisis dipetakan menjadi manfaat, hambatan, dan rekomendasi untuk setiap hambatan.

Tabel 1. Kerangka Analitis dan Indikator

Lensa teoretis	Dimensi	Indikator
Atribut inovasi (Rogers, 2003)	Keuntungan relatif	Waktu, biaya, transparansi, dan akses dibandingkan kanal loket
Atribut inovasi (Rogers, 2003)	Kompatibilitas	Kesesuaian dengan platform yang sudah dipakai masyarakat dan keterhubungan dengan SIGNAL
Atribut inovasi (Rogers, 2003)	Kerumitan	Literasi digital dan kemudahan penggunaan oleh wajib pajak
Kematangan *e-government* (Layne & Lee, 2001)	Katalog, transaksi, integrasi vertikal, integrasi horizontal	Informasi tagihan daring; pembayaran dan bukti elektronik; keterhubungan antartingkat pemerintah; keterpaduan antarlembaga
Kolaborasi inovasi (Sørensen & Torfing, 2011)	Aktor dan peran	Peran, pembagian biaya dan risiko, serta koordinasi antaraktor
Adopsi dan risiko (Venkatesh et al., 2003)	Hambatan pengguna dan keamanan	Kondisi pendukung, ekspektasi usaha, dan pelindungan data pribadi

Sumber Tabel: Diolah penulis (2026) dari Layne & Lee (2001); Rogers (2003); Sørensen & Torfing (2011); Venkatesh et al. (2003)

Keabsahan dijaga melalui triangulasi sumber (jurnal, regulasi, dokumen resmi, dan pemberitaan), penelusuran jejak audit berupa catatan kode dan keputusan pembentukan tema, serta penelusuran setiap sitasi ke sumber aslinya. Setiap klaim manfaat diberi tingkat bukti: terukur, klaim sumber, atau potensi.

Penelitian ini tidak mengumpulkan data primer dan tidak memuat data statistik transaksi pembayaran. Karena itu manfaat hanya diperlakukan sebagai temuan literatur atau potensi, bukan sebagai hal yang terbukti. Data sekunder

publik seperti laporan realisasi PKB Bapenda, data Korlantas dan Jasa Raharja, serta data BPS dan APJII belum dihimpun dan menjadi agenda penelitian lanjutan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Mekanisme dan Aktor E-Samsat melalui *Marketplace*

Pembayaran PKB melalui kanal digital berjalan sebagai berikut (C. Indonesia, 2023; Pajakku, 2025). Pemilik kendaraan memilih layanan pengesahan STNK dan nomor registrasi kendaraan pada aplikasi SIGNAL atau kanal mitra. Sistem menampilkan ketetapan PKB dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) untuk diperiksa, lalu menerbitkan kode bayar beserta total tagihan. Pemilik kendaraan membayar melalui kanal yang tersedia, seperti *marketplace*, dompet digital, dan perbankan. Bukti pembayaran dan dokumen pengesahan digital kemudian dapat diunduh, atau dokumen fisik dikirim dengan biaya pengiriman bila pengguna memilihnya. Pada *marketplace* seperti Tokopedia, pengguna memilih menu E-Samsat, memilih wilayah, memasukkan kode bayar, dan memilih metode pembayaran, dengan bukti pembayaran dikirim melalui surel (C. Indonesia, 2023).

Peran setiap aktor dirangkum pada Tabel 2. Pemetaan ini mengikuti tiga pilar Samsat, yaitu Polri, pemerintah daerah, dan Jasa Raharja, yang ditambah penyedia kanal pembayaran.

Tabel 2. Pemetaan Aktor dan Peran dalam E-Samsat

Aktor	Peran dalam layanan	Sumber
Korlantas Polri dan Ditlantas	Mengelola SIGNAL; identifikasi dan registrasi kendaraan; pengesahan STNK	(Pajakku, 2025)
Pemerintah provinsi melalui Bapenda	Menetapkan dan memungut PKB sebagai pajak daerah; penerimaan menjadi pendapatan daerah	(Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat Dan Pemerintahan Daerah, 2022)
Jasa Raharja	Mengelola SWDKLLJ yang dibayar bersama PKB	(Pajakku, 2025)

Aktor	Peran dalam layanan	Sumber
Bank dan penyedia pembayaran	Menyediakan kanal dan penyelesaian pembayaran; kemampuan kanal antarbank tidak seragam	(Pajakku, 2025; Priastuti et al., 2022)
Marketplace	Menyediakan antarmuka kanal bayar bagi pengguna; skema kerja sama dan pembagian biaya tidak terdokumentasi pada sumber yang dikaji	(C. Indonesia, 2023; Pajakku, 2025)
Kementerian Komunikasi dan Digital	Pendukung kebijakan dan infrastruktur digital nasional	(P. R. Indonesia, 2023)
Wajib pajak	Memeriksa tagihan, membayar, dan menyimpan bukti pembayaran	(Pajakku, 2025)

Sumber Tabel: Diolah penulis (2026)

Digitalisasi PKB sebagai Wujud E-Government

E-government dipahami sebagai pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan kepada warga, termasuk layanan *government-to-citizen* (G2C). Di Indonesia konsep ini dioperasionalkan melalui SPBE (Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, 2018). Menurut Layne & Lee (2001) kematangan layanan bergerak dari katalog, transaksi, integrasi vertikal, hingga integrasi horizontal. Tabel 3 menguji E-Samsat terhadap tahapan tersebut agar klaim sebagai bentuk *e-government* bertumpu pada kriteria, bukan sekadar pernyataan.

Tabel 3. Penilaian E-Samsat terhadap Tahap Kematangan E-Government

Tahap	Kriteria	Bukti pada E-Samsat	Penilaian
Katalog	Informasi dan tagihan tersedia daring	Pengecekan tagihan PKB dan SWDKLLJ melalui SIGNAL dan kanal mitra (Pajakku, 2025)	Terpenuhi
Transaksi	Pembayaran dan bukti dapat diperoleh daring	Kode bayar, pembayaran melalui *marketplace*, dompet digital, atau bank, dan bukti elektronik (C. Indonesia, 2023; Pajakku, 2025)	Terpenuhi
Integrasi vertikal	Keterhubungan antartingkat pemerintah	SIGNAL terhubung dengan Bapenda daerah (Pajakku, 2025), tetapi ketidaksesuaian data tagihan dan perbedaan layanan antarbank dicatat (Priastuti et al., 2022)	Sebagian

Tahap	Kriteria	Bukti pada E-Samsat	Penilaian
Integrasi horizontal	Keterpaduan lintas lembaga dalam satu alur	Polri, Jasa Raharja, dan Bapenda berada dalam satu alur pembayaran, tetapi validasi STNK lima tahunan masih fisik (Priastuti et al., 2022)	Sebagian

Sumber Tabel: Diolah penulis (2026)

Dengan demikian E-Samsat telah memenuhi tahap transaksi dan sebagian tahap integrasi. Layanan ini belum sepenuhnya bebas tatap muka karena pemeriksaan fisik pada siklus lima tahunan masih diperlukan, sehingga pernyataan bahwa layanan sepenuhnya digital hanya berlaku pada PKB tahunan.

Manfaat: Klaim Literatur dan Kekuatan Buktinya

Dari perspektif inovasi pelayanan publik, literatur melaporkan enam manfaat, yaitu efisiensi waktu, pengurangan biaya administrasi, transparansi transaksi, berkurangnya praktik pungutan liar, peningkatan kepatuhan wajib pajak, dan dukungan terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD). Manfaat tersebut sejalan dengan temuan bahwa inovasi mempercepat pelayanan publik di era *society* 5.0 (Yanto et al., 2025). Tabel 4 menguraikan mekanisme, sumber, dan kekuatan bukti setiap manfaat, termasuk kondisi berlakunya.

Tabel 4. Manfaat, Mekanisme, dan Kekuatan Bukti

Manfaat	Mekanisme	Sumber	Kekuatan bukti dan kondisi
Efisiensi waktu	Pengecekan tagihan, pembayaran, dan bukti tanpa ke loket	(Pajakku, 2025; Yanto et al., 2025)	Klaim literatur. Tidak ada data waktu layanan. Hanya berlaku untuk PKB tahunan dengan data valid dan koneksi baik; gangguan jaringan dan server tercatat (Priastuti et al., 2022)
Biaya administrasi	Menghemat perjalanan dan antrean	(Priastuti et al., 2022)	Belum terbukti. Biaya pengiriman dokumen fisik tercatat pada alur SIGNAL (Pajakku, n.d.); biaya layanan kanal pihak ketiga tidak terdokumentasi sehingga selisih biaya total perlu diuji, bukan diasumsikan
Transparansi transaksi	Kode bayar, jejak transaksi, dan bukti elektronik	(Pajakku, 2025; Wardana & Prabawati, 2024)	Potensi. Transparansi proses tidak otomatis berarti transparansi biaya dan skema kerja sama

Manfaat	Mekanisme	Sumber	Kekuatan bukti dan kondisi
Pengurangan pungutan liar	Interaksi langsung dengan petugas berkurang	(Jambi, 2021)	Pernyataan pejabat Korlantas, bukan hasil pengukuran
Kepatuhan wajib pajak	Kemudahan membayar mendorong pembayaran tepat waktu	(C. Indonesia, 2023)	Hipotesis. Kenaikan transaksi pada satu kanal (klaim Tokopedia, Jawa Timur 2023 dibanding 2022) tidak sama dengan kenaikan kepatuhan total karena dapat berupa perpindahan dari kanal lain
Dukungan PAD	Penerimaan lebih cepat dan tertib	(Priastuti et al., 2022)	Hipotesis. Pendapatan PKB dari E-Samsat di lokasi studi hanya sekitar 8–10%; PAD juga ditentukan tarif dan basis pajak

Sumber Tabel: Diolah penulis (2026)

Manfaat yang paling dekat dengan bukti adalah yang bersifat proses, yaitu kemudahan akses dan bukti elektronik. Manfaat berupa biaya, kepatuhan, dan PAD masih hipotesis yang perlu diuji dengan data realisasi PKB sebelum dan sesudah digitalisasi serta perbandingan biaya total antarkanal. Klaim "mengurangi biaya administrasi" khususnya perlu diuji karena layanan pihak ketiga dapat mengenakan biaya layanan.

Kemitraan dengan *Marketplace*

Kerja sama dengan *marketplace* lebih tepat disebut kolaborasi atau kemitraan kanal pembayaran daripada kemitraan pemerintah dan badan usaha (KPBU/*public private partnership*). Dalam regulasi Indonesia, KPBU merujuk pada kerja sama penyediaan infrastruktur berjangka panjang dengan pembagian risiko (Peraturan Presiden Nomor 38 Tahun 2015 Tentang Kerja Sama Pemerintah Dengan Badan Usaha Dalam Penyediaan Infrastruktur, 2015), sedangkan pada E-Samsat *marketplace* berperan sebagai salah satu kanal pembayaran yang memperluas akses melalui platform yang sudah dipakai masyarakat sehari-hari, seperti Shopee dan Tokopedia. Perspektif kolaborasi inovasi Sørensen & Torfing (2011) lebih sesuai: layanan lahir dari kerja sama aktor publik dan swasta yang masing-masing membawa sumber daya, yaitu

kewenangan dan data pada pemerintah serta basis pengguna dan teknologi pada platform.

Siapa yang menanggung biaya, bagaimana aliran dana, dan apa isi perjanjian kerja sama tidak ditemukan pada dokumen yang dikaji. Hal ini merupakan celah transparansi yang dijawab pada rekomendasi. Keberhasilan implementasi juga tidak ditentukan teknologi semata, tetapi oleh kesiapan organisasi, regulasi, sumber daya manusia, dan penerimaan masyarakat.

Hambatan Implementasi

Meskipun bermanfaat, implementasi inovasi ini menghadapi lima hambatan yang dipetakan ke rekomendasi pada Tabel 5. Pertama, literasi digital masyarakat belum merata. Warga di daerah 3T (tertinggal, terdepan, dan terluar), masyarakat perdesaan, dan kelompok lanjut usia masih kesulitan memakai layanan digital, dan sebagian wajib pajak masih memilih membayar langsung di Samsat karena belum terbiasa dengan pembayaran nontunai (Priastuti et al., 2022). Dalam kerangka Rogers dan UTAUT, hambatan ini berkaitan dengan kerumitan dan ekspektasi usaha.

Kedua, infrastruktur digital dan konsistensi data belum merata. Perbedaan kesiapan teknologi antarprovinsi menyebabkan layanan pembayaran digital belum tersedia secara merata. Di Jawa Barat tercatat gangguan jaringan dan server yang memaksa wajib pajak membayar manual, ketidaksesuaian data tagihan, dan perbedaan layanan antarbank (Priastuti et al., 2022). Ketiga, keamanan data pribadi. Layanan ini memproses nomor polisi, data kendaraan, dan data pembayaran yang melintasi beberapa pihak (SIGNAL, *marketplace*, dan bank), sehingga setiap penyelenggara sistem elektronik wajib memenuhi prinsip pelindungan data pada Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 dan ketentuan keamanan SPBE (Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 Tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional, 2022). Risiko spesifik yang mungkin muncul adalah penyalahgunaan data oleh pihak ketiga dan kode atau tautan bayar palsu yang menyasar pengguna. Namun dokumen yang dikaji tidak memuat data insiden, sehingga risiko ini bersifat potensial.

Keempat, koordinasi lintas lembaga. Layanan ini melibatkan Polri, pemerintah daerah, Jasa Raharja, bank, *marketplace*, dan Kementerian Komunikasi dan Digital (Tabel 2), sehingga membutuhkan sinergi dalam sinkronisasi data tagihan, keseragaman kanal, dan kejelasan skema kerja sama. Kelima, pemantauan kinerja yang belum terpadu. Dokumen yang dikaji tidak memuat indikator kinerja terpadu seperti waktu layanan, pangsa transaksi digital, dan keluhan pengguna, sementara kontribusi E-Samsat terhadap penerimaan PKB di lokasi studi baru sekitar 8–10% (Priastuti et al., 2022), sehingga mutu layanan sulit dinilai. Persoalan-persoalan ini sejalan dengan catatan bahwa inovasi layanan memerlukan dukungan kapasitas organisasi dan kesiapan pengguna (Muharam, 2019; Natika, 2024).

Dialog dengan Kajian Terdahulu dan Perbandingan Antardaerah

Temuan tentang literasi, gangguan jaringan, ketidaksesuaian data, dan validasi fisik konsisten dengan (Priastuti et al., 2022). Perbedaannya terletak pada kanal yang menonjol. Pada kajian Jawa Barat, kanal bank dan aplikasi daerah lebih menonjol, sedangkan untuk Jawa Timur sumber yang tersedia menyoroti kanal *marketplace*: Tokopedia memperoleh penghargaan Gubernur sebagai kanal daring terbaik pembayaran PKB berdasarkan nominal dan jumlah transaksi (C. Indonesia, 2023). Perbandingan ini terbatas pada dua daerah yang sumbernya tersedia, dan klaim kinerja kanal berasal dari perusahaan atau pemerintah daerah, bukan evaluasi independen. Yanto et al. (2025) melaporkan bahwa inovasi mempercepat pelayanan publik; kajian ini menambahkan bahwa percepatan itu bergantung pada layanan yang benar-benar dapat diselesaikan daring, sedangkan layanan yang memerlukan pemeriksaan fisik tetap dilakukan di Samsat.

Dari sisi regulasi, kerangka SPBE Presiden (2018) menyediakan dasar keterpaduan layanan digital, UU Nomor 1 Tahun 2022 menempatkan PKB sebagai pajak daerah, dan UU Nomor 27 Tahun 2022 membebankan kewajiban pelindungan data. Namun tidak satu pun dokumen yang dikaji mengatur secara khusus skema kemitraan kanal *marketplace*, standar biaya layanan, atau

tanggung jawab bila terjadi kebocoran data pada kanal pihak ketiga. Celah kebijakan ini dijawab oleh rekomendasi 2 dan 3.

Rekomendasi Kebijakan

Lima rekomendasi disusun dari lima hambatan dan dirangkum pada Tabel 5. Rekomendasi tentang literasi dan edukasi digabung karena sasaran dan pelaksananya sama. Prioritas ditentukan menurut tiga kriteria, yaitu urgensi risiko bagi pengguna, dampak terhadap pencapaian manfaat, dan kelayakan (biaya serta kewenangan). Prioritas 1 (0–12 bulan) diberikan pada rekomendasi yang berbiaya relatif rendah, berada dalam kewenangan pelaksana, dan menangani risiko pengguna. Prioritas 2 (12–36 bulan) diberikan pada rekomendasi yang memerlukan anggaran dan koordinasi lintas tingkat pemerintahan.

Tabel 5. Hambatan, Rekomendasi, Penanggung Jawab, Indikator, dan Prioritas

Hambatan	Rekomendasi	Penanggung jawab	Indikator keberhasilan	Prioritas
1. Literasi digital belum merata	Edukasi berjenjang dan pendampingan (Samsat, desa atau kelurahan, komunitas lansia) dengan panduan bahasa sederhana	Bapenda dan Samsat provinsi; dinas komunikasi dan informatika; kanal mitra	Proporsi transaksi PKB melalui kanal digital; jumlah wajib pajak terjangkau edukasi; keluhan kesulitan penggunaan	1 (0–12 bulan)
2. Infrastruktur dan konsistensi data	Perbaikan konektivitas wilayah tertinggal, sinkronisasi data tagihan, keandalan server, dan loket tetap tersedia sebagai alternatif	Pemerintah daerah; Kementerian Komunikasi dan Digital; Bapenda; Korlantas	Ketidaksesuaian data tagihan; durasi gangguan layanan; jumlah wilayah tanpa akses memadai	2 (12–36 bulan)
3. Risiko keamanan data pribadi	Audit keamanan dan kepatuhan pelindungan data kanal mitra; kanal pelaporan tautan palsu; edukasi anti-penipuan	Korlantas; Bapenda; penyedia kanal; Kementerian Komunikasi dan Digital	Hasil audit; jumlah insiden dan waktu penanganan; kanal pelaporan tersedia	1 (audit dan edukasi); 2 (penguatan sistem)

Hambatan	Rekomendasi	Penanggung jawab	Indikator keberhasilan	Prioritas
4. Koordinasi lintas lembaga dan skema kemitraan	Standar perjanjian kerja sama kanal dan keterbukaan biaya layanan sebelum pembayaran	Pemerintah provinsi dan Bapenda bersama Korlantas, Jasa Raharja, bank, dan *marketplace*	Seluruh kanal menampilkan rincian biaya sebelum bayar; skema kerja sama dapat diakses publik	1 (0–12 bulan)
5. Pemantauan kinerja belum terpadu	Dasbor indikator dan evaluasi berkala (waktu layanan, pangsa transaksi digital, biaya total pengguna, keluhan)	Bapenda dan Korlantas; inspektorat	Laporan evaluasi berkala terbit; data indikator dipublikasikan	2 (12–36 bulan)

Sumber Tabel: Diolah penulis (2026) dari analisis tematik atas 19 dokumen yang dikaji (lihat Metode dan Referensi)

Rekomendasi ini mengandung proposisi yang dapat diuji pada penelitian lanjutan, bukan hasil yang dijamin. Proposisi 1: edukasi berjenjang meningkatkan proporsi pengguna kanal digital pada kelompok yang sebelumnya memakai loket. Proposisi 2: keterbukaan biaya meningkatkan kepercayaan pengguna pada kanal pihak ketiga. Proposisi 3: kepercayaan pengguna yang lebih tinggi berhubungan dengan kepatuhan membayar tepat waktu. Hubungan antara kepercayaan dan kepatuhan pajak dalam konteks E-Samsat belum diteliti sehingga diperlakukan sebagai hipotesis.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kajian ini menjawab tiga tujuan penelitian. Pertama, tentang manfaat: pembayaran PKB tahunan melalui *marketplace* merupakan inovasi pelayanan publik yang telah memenuhi tahap transaksi dan sebagian tahap integrasi *e-government*. Manfaat yang dilaporkan literatur, yaitu efisiensi waktu, transparansi proses, dan berkurangnya tatap muka, masih berupa klaim atau potensi, sedangkan penurunan biaya, peningkatan kepatuhan, dan dukungan terhadap

PAD belum terbukti dan perlu diuji, terutama karena kanal pihak ketiga dapat mengenakan biaya layanan.

Kedua, tentang hambatan: terdapat lima hambatan, yaitu literasi digital yang belum merata, kesenjangan infrastruktur dan konsistensi data, risiko keamanan data pribadi, koordinasi lintas lembaga, serta pemantauan kinerja yang belum terpadu. Ketiga, tentang rekomendasi: disusun lima rekomendasi operasional dengan penanggung jawab, indikator, dan prioritas pada Tabel 5. Keterbatasan kajian ini adalah berbasis literatur dan dokumen sekunder tanpa data primer maupun statistik transaksi, perbandingan antardaerah terbatas pada dua daerah, dan sebagian klaim berasal dari pernyataan pejabat dan perusahaan. Keberhasilan digitalisasi ini bergantung pada kesiapan pengguna dan infrastruktur, sehingga kajian ini tidak menyimpulkan bahwa layanan telah inklusif.

Saran

Pemerintah provinsi dan pengelola Samsat disarankan menerapkan lima rekomendasi secara bertahap sesuai prioritas pada Tabel 5. Tahap awal berupa edukasi, standar kerja sama dengan keterbukaan biaya, serta audit keamanan data yang berbiaya relatif rendah dan berada dalam kewenangan pelaksana. Tahap berikutnya adalah penguatan infrastruktur internet di wilayah tertinggal, sinkronisasi data, dan dasbor pemantauan terpadu yang memerlukan anggaran dan koordinasi lintas tingkat pemerintahan. Penelitian selanjutnya disarankan memakai data primer, seperti survei pengguna E-Samsat, serta data sekunder publik berupa laporan realisasi PKB Bapenda sebelum dan sesudah digitalisasi, data Korlantas dan Jasa Raharja, serta data BPS dan APJII, untuk menguji hipotesis tentang efisiensi, biaya total, kepatuhan, dan PAD.

REFERENSI

Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, *3*(2), 77–101. https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa

Indonesia, C. (2023). *Fitur E-Samsat Tokopedia raih penghargaan dari Pemprov*

Jatim. https://www.cnbcindonesia.com/tech/20231128152040-37-492706/fitur-e-samsat-tokopedia-raih-penghargaan-dari-pemprov-jatim

Indonesia, P. R. (2023). *Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional*.

Jambi, A. (2021). *Korlantas Polri: Layanan Samsat digital hindari perilaku koruptif*. https://jambi.antaranews.com/berita/481997/korlantas-polri-layanan-samsat-digital-hindari-perilaku-koruptif

Layne, K., & Lee, J. (2001). Developing fully functional e-government: A four stage model. *Government Information Quarterly*, *18*(2), 122–136.

Muharam, R. S. (2019). Inovasi pelayanan publik dalam menghadapi era. *Decision: Jurnal Administrasi Publik*, *1*(1), 39–47.

Natika, L. (2024). Transformasi pelayanan publik di era digital: Menuju pelayanan masa depan yang lebih baik. *The World of Public Administration Journal*, *6*(1). https://doi.org/10.37950/wpaj.v6i1

Pajakku. (2025). *Cara bayar PKB lewat aplikasi SIGNAL, tanpa ke Samsat*. https://pajakku.com/artikel/cara-bayar-pkb-lewat-aplikasi-signal-tanpa-ke-samsat

Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 Tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional (2022).

Peraturan Presiden Nomor 38 Tahun 2015 Tentang Kerja Sama Pemerintah Dengan Badan Usaha Dalam Penyediaan Infrastruktur (2015).

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182 (2018).

Presiden, P. (2018). Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. In *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182*.

Priastuti, T., Sumaryana, A., & Utami, S. B. (2022). Design of e-Samsat services at the West Java Regional Revenue Agency (Case study of Bandung City). *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, *5*(2). https://journals.unpad.ac.id/jmpp/article/download/37262/pdf

Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). Free Press.

Sørensen, E., & Torfing, J. (2011). Enhancing collaborative innovation in the public sector. *Administration & Society*, *43*(8), 842–868.

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat Dan Pemerintahan Daerah (2022).

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, *27*(3), 425–478.

Wardana, I. G. N. W., & Prabawati, N. P. A. (2024). Efektivitas pelayanan publik dalam perspektif good governance di era digital. *Socio-Political Communication and Policy Review*, *1*(6), 1–8. https://doi.org/10.61292/shkr.178

Yanto, E., Anirwan, A., & Nugroho, T. C. (2025). Dampak inovasi terhadap

akselerasi pelayanan publik di era society 5.0: Studi literatur. *Journal of Governance and Policy Innovation*, *5*(2), 72–80. https://doi.org/10.51577/jgpi.v5i2.801