

## **SISTEM E-SAMSAT SUMUT BERMARTABAT: SEBUAH INOVASI UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK**

### **DIGNIFIED SUMUT E-SAMSAT SYSTEM: AN INNOVATION TO IMPROVE PUBLIC SERVICES**

**Syafruddin Pohan<sup>1</sup>, Rima Ivana<sup>2</sup>, Fenny Kurniasih<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Ilmu Komunikasi, Universitas Sumatera Utara, pohansyafruddin@usu.ac.id

<sup>2</sup> Ilmu Komunikasi, Universitas Sumatera Utara, rimaivanarima@gmail.com

<sup>3</sup> Ilmu Komunikasi, Universitas Sumatera Utara, kurniasihfenny1@gmail.com

#### **ABSTRACT**

*Technological advances are growing rapidly and have reached every aspect of human life. This research aims to investigate how the E-Samsat North Sumatra with dignity system acts as an innovation to improve public services for residents in the province of North Sumatra. This research uses a descriptive method with a qualitative approach, where data is collected through literature review from books and scientific journals. From the literature, it was revealed that the use of the E-Samsat North Sumatra with dignity application has advantages and disadvantages. One of the advantages is that the PKB payment process becomes easier, faster, and more accurate. Meanwhile, one of the weaknesses is the unevenness of the internet network and the lack of socialization among the community regarding procedures and how to use this application, so not all North Sumatra residents have the ability to use the application to pay taxes.*

*Key words: E-Samsat, New Media, Public Service, North Sumatera*

#### **ABSTRAK**

Kemajuan teknologi semakin berkembang dengan cepat dan telah menjangkau setiap aspek kehidupan manusia. Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi bagaimana sistem E-Samsat Sumut Bermartabat berperan sebagai inovasi untuk meningkatkan layanan publik bagi penduduk di provinsi Sumatera Utara. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, di mana data dikumpulkan melalui telaah literatur dari buku dan jurnal ilmiah. Dari literatur tersebut, terungkap bahwa penggunaan aplikasi E-Samsat Sumut Bermartabat memiliki keunggulan dan kelemahan. Salah satu keunggulannya adalah proses pembayaran PKB yang menjadi lebih mudah, cepat, dan akurat. Sementara itu, salah satu kelemahannya adalah ketidakmerataan jaringan internet dan kurangnya sosialisasi di kalangan masyarakat mengenai prosedur dan cara penggunaan aplikasi ini, sehingga tidak semua warga Sumatera Utara memiliki kemampuan untuk menggunakan aplikasi tersebut untuk membayar pajak.

*Kata kunci: E-samsat, media baru, pelayanan publik, sumatera utara*

## PENDAHULUAN

Pemerintah dalam menjalankan tugasnya sebagai aparatur negara atau daerah, menyediakan berbagai program pelayanan yang dapat memfasilitasi Masyarakat agar lebih mudah dalam melakukan berbagai kegiatan. Pemerintah pun kerap membuat inovasi sebagai tanggapan dan solusi dari keluhan Masyarakat karena fasilitas yang mungkin kurang dari segi kualitas maupun kuantitas. Inovasi juga dapat dibuat dengan dilatarbelakangi oleh adanya perkembangan zaman atau kemajuan teknologi.

Secara positif kemajuan di bidang teknologi informasi dan komunikasi sendiri telah banyak memengaruhi kehidupan manusia. Dengan adanya internet yang didukung dalam perangkat seperti *smartphone* untuk dapat menunjang dan mempermudah berbagai kegiatan manusia, semakin banyak pula aplikasi yang dibuat untuk dapat dipergunakan melalui *smarphone*, sebab teknologi ini dianggap *compact* serta mudah digunakan dimanapun dan kapanpun.

Indonesia, dengan jumlah penduduknya yang besar, memerlukan struktur sosial yang melibatkan organisasi publik atau birokrasi untuk memastikan keadilan dan kesejahteraan bagi semua warganya. Pemerintah dianggap bertanggung jawab untuk memenuhi tuntutan masyarakat yang semakin kritis, meskipun tantangan keuangan besar muncul dalam era otonomi daerah, di mana sumber dana terbatas. Oleh karena itu, pemerintah daerah didorong untuk secara proaktif mencari sumber pendapatan lokal, salah satunya adalah melalui pendapatan dari pajak kendaraan bermotor.

Menurut Osborne & Brown (2011), inovasi mampu mengubah proses dan prosedur pelayanan publik menjadi lebih baik. Hal serupa diungkapkan oleh Everret (2019) yang memandang inovasi sebagai potensi Beberapa hal yang

memberikan manfaat kepada lembaga pemerintahan adalah sebagai berikut:

- a. Keunggulan dibandingkan dengan kebijakan lainnya (*Relative Advantage*).
- b. Kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan keinginan masyarakat (*Compartibility*).
- c. Kemudahan dalam pemahaman (*Complexity*).
- d. Dapat diuji sebelum dilaksanakan (*Triability*).
- e. Kemungkinan untuk dievaluasi ulang (*Observability*).

Pentingnya layanan publik saat ini menjadi fokus utama dalam upaya pembangunan di Indonesia. Perkembangan konsep layanan publik telah menjadi topik yang relevan selama bertahun-tahun. Secara mendasar, semua individu perlu memberikan layanan, dan ide ini akan tetap relevan sepanjang kehidupan mereka. Paradigma pelayanan publik yang berkembang dari konsep *New Public Service* (NPS) mendukung pemeliharaan kualitas layanan publik saat ini.

Menurut pandangan *New Public Service* (NPS), setiap anggota masyarakat memiliki hak dan tanggung jawab publik yang sama seperti warga negara lainnya, bukan hanya sebagai pelanggan yang dinilai berdasarkan kemampuan mereka untuk membayar atau membeli barang atau jasa. Selain menerima dan menggunakan layanan pemerintah, warga juga diharapkan untuk mematuhi hukum dan peraturan, membayar pajak, menjaga keamanan negara, dan melaksanakan kewajiban-kewajiban publik lainnya.

Pelayanan publik, khususnya, diatur oleh Konstitusi sebagai hak-hak sosial dasar yang dijelaskan dalam Pasal 18 A ayat (2) dan Pasal 34 ayat (3) UUD 1945. Dalam konteks ini, pemerintah bertujuan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada rakyat, yang menjadi awal dari reformasi birokrasi pemerintah. Definisi layanan publik, sesuai dengan Pasal 1

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Layanan Publik, mencakup kegiatan atau rangkaian kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk setiap warga dan penduduk, terkait dengan barang, jasa, dan/atau jasa administrasi yang diatur oleh lembaga pelayanan publik.

Menurut Edy Rahmayadi, pada tahun 2020 hanya 42% masyarakat yang memenuhi kewajiban membayar pajak. Dampak dari situasi ini tentu saja merugikan perkembangan di Sumut, yang menjadi terhambat karena sektor pajak masih menjadi sumber pendapatan utama di daerah tersebut. Oleh karena itu, Gubernur Edy Rahmayadi mulai menginisiasi upaya untuk meningkatkan kesadaran warga terkait kewajiban membayar pajak.

E-Samsat Sumut Bermartabat adalah sebuah perangkat lunak yang telah dikeluarkan oleh Pemerintah Sumatera Utara dengan tujuan memberikan kemudahan kepada warga Sumut dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online melalui penggunaan aplikasi. Inovasi ini adalah salah satu langkah yang diambil oleh Pemerintah Daerah Sumut untuk mempermudah penduduk setempat dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak dengan mudah melalui perangkat smartphone.

## KAJIAN PUSTAKA

### Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah realisasi dari fungsi pemerintah sebagai pelayan masyarakat selain dari perannya sebagai pelayan negara. Menurut definisi yang diberikan oleh Lembaga Administrasi Negara (LAN) pada tahun 2000, pelayanan umum mencakup segala bentuk layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah di tingkat pusat, daerah, atau Badan Usaha Milik Negara/Daerah (BUMN/BUMD) dalam bentuk barang atau jasa. Hal ini dilakukan

sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan juga sebagai implementasi dari peraturan perundang-undangan.

Lembaga Administrasi Negara (LAN) telah mengidentifikasi beberapa kriteria yang menentukan pelayanan publik yang berkualitas, yaitu:

1. Kemudahan: Layanan harus disediakan dengan cara yang sederhana, tepat, cepat, mudah dimengerti, dan dapat dilakukan dengan mudah oleh masyarakat.
2. Keterbukaan dan Kejelasan: Ini mencakup prosedur, persyaratan, unit satuan kerja, rincian biaya beserta tata cara pembayarannya, dan jadwal penyelesaian layanan.
3. Keamanan: Proses pelayanan harus dapat menjamin keamanan, kenyamanan, dan kepastian hukum bagi masyarakat.
4. Transparansi: Semua informasi, mulai dari prosedur, unit satuan kerja atau penanggung jawab, rincian biaya, lamanya waktu atau proses penyelesaian layanan, dan lain sebagainya harus tersedia untuk publik tanpa harus diminta.
5. Efisiensi: Persyaratan layanan harus sesuai dengan kebutuhan, tidak berlebihan maupun kurang, dan proses pemenuhan persyaratan harus dioptimalkan.
6. Kepemahaman: Penentuan nominal biaya haruslah adil dan mempertimbangkan (a) nilai barang atau jasa yang diberikan, (b) kemampuan masyarakat untuk membayar, dan (c) ketentuan yang berlaku dalam Undang-Undang Dasar (UUD).
7. Keadilan yang merata: Pelayanan harus mencakup semua lapisan masyarakat dengan cara yang adil dan merata.
8. Ketepatan waktu: Pelayanan harus diselesaikan sesuai dengan tenggat waktu yang telah ditetapkan.

9. Aspek Kuantitatif: (a) Jumlah permintaan peningkatan pelayanan dari masyarakat, (b) Durasi pelayanan sesuai dengan permintaan, (c) Pemanfaatan teknologi modern untuk meningkatkan efisiensi pelayanan, (d) Tingkat keluhan atau pujian yang diterima dari masyarakat.

### **Inovasi Teknologi Baru**

Secara keseluruhan, inovasi terkait dengan perubahan dalam perilaku dan juga berhubungan dengan lingkungan yang dinamis dan dapat berkembang. Rogers, dalam pandangannya, mengartikan inovasi sebagai ide, praktek, atau objek yang dianggap baru oleh individu atau unit adopsi lainnya. Inovasi juga dapat diartikan sebagai upaya menciptakan dan menghadirkan produk atau layanan baru yang lebih baik atau lebih terjangkau dibandingkan dengan yang sudah ada. Pendapat Damampour mengenai inovasi adalah sebagai produk atau layanan baru, teknologi proses produksi baru, sistem struktur administrasi baru, atau gagasan baru untuk kelompok tertentu.

Seiring perkembangan zaman, inovasi dalam bidang teknologi terus muncul, terutama dalam konteks media. Sejak munculnya media baru, banyak inovasi yang telah dikembangkan dengan memanfaatkan teknologi. Ini dilakukan untuk meningkatkan kualitas kehidupan manusia. Media baru, atau yang dikenal sebagai New Media, adalah penggunaan teknologi media berbasis internet yang fleksibel, interaktif, dan dapat beroperasi baik dalam skala pribadi maupun publik (Ginting et al., 2021). Era media baru dimulai pada tahun 1980-an dan terus berkembang, terutama setelah Mark Poster menerbitkan bukunya yang berjudul "The Second Media Age" pada tahun 1990. Fleksibilitas media baru memungkinkan komunikasi massa untuk mencapai audiens dengan cakupan yang luas atau berinteraksi secara sangat pribadi.

Perkembangan teknologi yang pesat adalah faktor utama dalam menciptakan beragam jenis media saat ini dan memberikan manfaat yang besar. Ketersediaan media yang melimpah sangat berbeda dengan masa lalu yang ditandai oleh keterbatasan dalam segala hal (Mc. Namus dalam Severin dan Tankard, 2009).

Dari berbagai kemajuan dalam bidang teknologi, sektor pelayanan publik terlihat tertinggal. Hal ini terlihat dari banyaknya masyarakat yang mengalami kesulitan saat harus mengurus administrasi atau memanfaatkan layanan publik. Kendala-kendala tersebut meliputi antrian panjang yang memakan banyak waktu, proses pelayanan yang lambat, prosedur yang bingung, dan berbagai masalah lainnya. Oleh karena itu, pengenalan inovasi teknologi dalam sektor pelayanan publik dianggap sebagai langkah yang positif dan penting untuk mempertimbangkan implementasinya serta kesuksesan sistem tersebut.

Sebagaimana yang dinyatakan oleh Lister (2009), karakteristik New Media adalah:

1. *Digital*: Dalam era media baru, semua data dan informasi disajikan dalam format digital. Prosesnya mencakup pengolahan dan penyimpanan data dalam jangka panjang. Data ini dapat berupa angka yang diubah menjadi teks, gambar, atau video setelah mengalami proses pengkodean. Perubahan ini menggeser sistem media tradisional di mana informasi ditulis secara manual dengan teks fisik. Dalam era digital, semua data dikompresi hingga menjadi sangat kecil dan bahkan tidak terlihat, sehingga keuntungan utamanya adalah penghematan ruang. Namun, di sisi negatifnya, kemudahan, kecepatan, dan luasnya distribusi data juga membawa potensi risiko pemalsuan atau manipulasi data yang dapat berdampak serius.

2. *Interaktif*: Perbedaan paling mencolok antara media baru dan media lama adalah bahwa media baru memiliki unsur interaktivitas yang dominan. Interaktivitas dalam konteks ini mengacu pada kemampuan setiap individu yang mengakses media baru untuk terlibat dan berinteraksi secara tidak langsung melalui jaringan internet. Sebagaimana kita ketahui, internet memiliki jangkauan global, yang memungkinkan kita untuk berinteraksi dengan orang-orang dari berbagai negara, bahkan benua, walaupun hanya melalui dunia maya.
3. *Hiperteks*: Hiperteks, menurut KBBI, merujuk pada sistem penyimpanan yang menghubungkan teks, gambar, suara, dan data tertentu secara langsung. Melalui hiperteks, pengguna memiliki kemampuan untuk membaca teks secara acak atau tidak terikat oleh urutan tertentu, sehingga mereka dapat memulai dari bagian mana pun yang sesuai dengan keinginan mereka.
4. *Jaringan*: Sistem jaringan komunikasi yang dapat menghubungkan satu komputer dengan komputer lainnya. Ciri-ciri dari jaringan adalah aksesnya yang mencakup seluruh dunia atau secara global, digunakan pada teknologi komunikasi melalui saluran telekomunikasi, dapat digunakan oleh siapapun dan dimanapun.
5. *Virtual*: Kemampuan alat teknologi komunikasi yang memungkinkan manusia untuk melakukan komunikasi jarak jauh namun dimodifikasi senyata mungkin sehingga seolah-olah bertemu secara langsung. Dunia virtual dibuat berdasarkan lingkungan di dunia nyata namun dalam bentuk grafis melalui layar komputer dan video digital.
6. *Simulasi*: Sesuai dengan namanya, simulasi adalah metode pelatihan dengan menciptakan dunia tiruan

pada layar komputer yang mirip dengan nyata.

Inovasi dalam bidang teknologi juga dikenal dengan penggunaan *Information and Communication Technology* (Teknologi Informasi dan Komunikasi). Dalam konteks sektor pemerintahan, Teknologi Informasi dan Komunikasi sering disebut sebagai *Electronic Government (E-Government)*, di mana pemerintah menyediakan platform digital dan istilah-istilah terbaru seperti pemerintahan bergerak (*mobile government*), pemerintahan yang fleksibel (*flexible government*), dan pemerintahan pintar (*smart government*) yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat (Manoharan & Ingrams, 2018). Di Indonesia, komitmen pemerintah untuk menerapkan E-Government di seluruh wilayah telah diinstruksikan oleh Presiden melalui Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003. Instruksi tersebut menguraikan kebijakan dan strategi nasional untuk pengembangan E-Government yang diperkuat oleh dukungan pemerintah pusat, sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah No. 38 Tahun 2017 tentang pengembangan inovasi di setiap daerah. Ini mencakup perubahan dalam tata kelola pemerintahan, peningkatan kolaborasi dengan sektor swasta, serta kemampuan pemerintah dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat dengan cara yang efisien, efektif, dan mudah dipahami.

### **E-Samsat Sumut Bermartabat**

Samsat, singkatan dari Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap, adalah tempat di mana masyarakat dapat melakukan pembayaran pajak wajib kendaraan bermotor, sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas, dan juga pengesahan surat tanda nomor kendaraan. Sayangnya, dalam praktiknya, seringkali terdapat masalah seperti antrian panjang dan proses yang memakan waktu yang membuat masyarakat merasa tidak nyaman. Untuk

mengatasi masalah ini, pemerintah telah mengembangkan aplikasi E-Samsat.

Menurut informasi yang ditemukan di situs web BAPENDA Sumut, [bapenda.sumutprov.go.id](http://bapenda.sumutprov.go.id), E-Samsat Sumut Bermartabat adalah sebuah inovasi layanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), dan pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) secara online melalui smartphone. Pembayaran dapat dilakukan melalui berbagai metode, seperti Bank Sumut (ATM, Mobile Banking), Indomaret, Alfamart, Alfamidi, Kantor Pos, OVO, Gopay, atau Blibli.com. Dengan adanya layanan ini, masyarakat dapat mengurus administrasi kendaraan mereka dengan lebih mudah dan cepat.

### (1) Manfaat

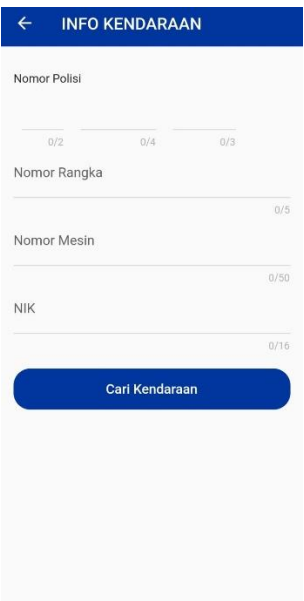
Setiap inovasi teknologi informasi memiliki manfaat, adanya E-Samsat Sumut Bermartabat ini bermanfaat sebagai berikut:



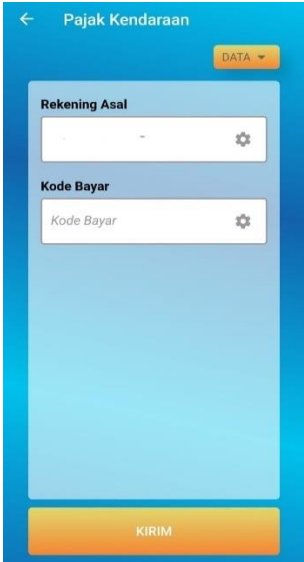
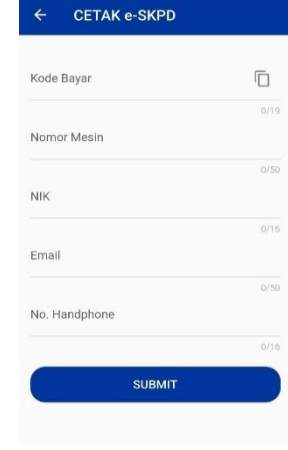
1. Hemat waktu, dengan menggunakan E-Samsat, wajib pajak tidak perlu lagi mengantre dan menunggu untuk membayar pajak yang seringkali memakan waktu.
2. Fleksibel, aplikasi smartphone seperti yang kita tahu dapat digunakan dimanapun dan kapanpun selama jaringan internet memadai.
3. Kemudahan, proses yang mudah dilakukan, yaitu dengan menekan layar ponsel.
4. Ketepatan, pengguna dapat menuliskan sendiri informasi kendaraannya sesuai dengan yang tertera pada kendaraan dan dapat melakukan double-check sebelum melakukan pembayaran, hal ini akan meminimalisir kesalahan dalam administrasi.

### (2) Tata Cara Penggunaan

No.	Keterangan
-----	------------

No.	Keterangan
1.	 <p>Berikut tampilan utama aplikasi e-Samsat Sumut Bermartabat saat dibuka.</p>
2.	 <p>Berikut halaman beranda aplikasi. Pada bagian ini, pilih "Info Kendaraan".</p>

No.	Keterangan	No.	Keterangan
3.	 <p>Selanjutnya, isi semua bagian info kendaraan sesuai dengan kendaraan yang dimiliki dan tekan “Cari Kendaraan”.</p>	5.	 <p>Langkah berikutnya adalah, buka aplikasi Sumut Mobile Bank untuk melakukan pembayaran.</p>
4.	 <p>Kemudian akan muncul informasi kendaraan beserta kode pembayaran pajak.</p>	6.	 <p>Pada bagian ini, pilih “Pembayaran”.</p>

No.	Keterangan	No.	Keterangan
7.	 <p>Lalu pilih opsi “Pajak Kendaraan”.</p>	9.	 <p>Pilih opsi “e-SKPD”</p>
8.	 <p>Selanjutnya nomor rekening akan terisi secara otomatis, maka pada bagian ini cukup masukkan kode bayar seperti yang tertera pada aplikasi e-Samsat lalu tekan tanda “Kirim”. Setelah selesai, buka kembali aplikasi e-Samsat.</p>	10.	 <p>Terakhir, cetak e-SKPD untuk membuat STNK baru, yang nantinya akan dikirim.melalui e-mail pengguna.</p>

### (3) Kelebihan dan Kekurangan

Menurut Lubis dan Harahap (2022), terdapat berbagai keunggulan yang dapat diperoleh dari keberadaan E-Samsat baik bagi Wajib Pajak maupun Samsat, seperti berikut:

- a. Dalam konteks Samsat, Samsat Online memberikan kemudahan dalam menyajikan data secara rinci dan up-to-date, menciptakan tingkat transparansi yang lebih tinggi terkait kinerja Unit Pelayanan Teknis



- Pembayaran Pajak Daerah (UPT PPD) dan penerima pajak.
- b. Bagi masyarakat, E-Samsat memungkinkan mereka untuk memberikan dukungan kepada pemilik kendaraan dalam melunasi pajak dengan lebih mudah, dimana proses pembayaran dapat dilakukan di berbagai kantor umum di seluruh provinsi, mengurangi ketidaknyamanan perlu pergi ke satu lokasi tertentu.
  - c. Terdapat masalah politik terkait dengan E-Samsat, dimana penggunaan E-Samsat membutuhkan dukungan yang kuat dari masyarakat dan pemerintah. Sayangnya, kurangnya dukungan ini dapat disebabkan oleh kendala dalam proses perizinan dan legitimasi yang merupakan tanggung jawab pemerintah, sehingga melemahkan implementasi E-Samsat secara keseluruhan.

Dalam laporan yang disarikan oleh banksumut, E-Samsat juga memberikan keuntungan sebagai berikut:

- a. Informasi tentang tagihan pajak kendaraan bermotor dapat diakses melalui SMS.
- b. Pembayaran menjadi lebih mudah dengan opsi ATM dan SMS Banking Bank Sumut.
- c. Proses pembayaran tidak lagi memerlukan waktu antri di kantor Samsat.

Namun, dalam pandangan Lubis dan Harahap (2022), ada beberapa kelemahan yang terkait dengan E-Samsat, seperti yang dijelaskan berikut ini:

- a. Terdapat kendala dalam sarana dan prasarana, di mana pengguna E-Samsat masih belum dapat memanfaatkannya secara optimal disebabkan oleh keterbatasan jaringan internet di seluruh wilayah Provinsi Sumatera Utara. Selain itu, seringnya mati mendadaknya jaringan komputer yang digunakan oleh layanan E-Samsat menghambat proses pembayaran.
- b. Kekurangan sumber daya manusia menjadi faktor lainnya, mengingat sistem online yang kompleks memerlukan teknisi yang memiliki keterampilan dan pelatihan yang memadai. Keterbatasan SDM ini mengakibatkan kelambatan dalam pemeliharaan dan pengelolaan sistem aplikasi.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data dikumpulkan melalui studi literatur dari berbagai sumber yang kredibel. Menurut Kriyantono (2006) penelitian kualitatif dilakukan untuk memaparkan fenomena sedalam mungkin dengan cara mengumpulkan data sedalam-dalamnya. Sedangkan studi deksriptif umumnya digunakan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan objek yang sedang diteliti. Penelitian literatur atau studi kepustakaan sendiri merupakan teknik pengumpulan data berupa telaah kepustakaan yang dikumpulkan dari buku, literatur, catatan, serta berbagai laporan yang berkaitan objek penelitian (Nazir, 2003).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan laporan dari infosumut.id, Gubernur Edy Rahmayadi resmi meluncurkan Aplikasi E-Samsat Sumut Bermartabat pada tanggal 29 Januari 2021. Aplikasi ini, yang dapat diunduh pada ponsel pintar, telah dipersembahkan oleh pemerintah setempat sebagai alternatif bagi masyarakat untuk melakukan pembayaran pajak secara online melalui layanan perbankan seluler Bank Sumut, menggantikan metode konvensional di kantor Samsat. Pengembangan aplikasi E-Samsat Sumut Bermartabat adalah hasil kerja sama antara Pemprov Sumut,

Bank Sumut, Dirlantas Polda, dan Jasa Raharja. Tujuan utamanya adalah untuk memudahkan pembayaran pajak, sementara pengesahan wajib pajak masih dilakukan secara tradisional di gerai Samsat.

Penelitian yang dilakukan oleh Lubis dan Harahap pada tahun 2022 dalam studi berjudul "Pengaruh Layanan E Samsat Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Di UPT. Pusat Dukungan Operasional Layanan Pendapatan Daerah" menemukan bahwa program E-Samsat memiliki dampak positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini disebabkan oleh kualitas layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang lebih baik melalui proses pelunasan pajak PKB. Dengan adanya perbaikan ini, masyarakat tidak lagi merasa kesulitan dalam melunasi pajak kendaraan bermotor, yang pada gilirannya meningkatkan ketaatan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Aplikasi E-Samsat memberikan kemudahan dalam proses pembayaran pajak yang dapat dinikmati oleh masyarakat dari berbagai lapisan, mengingat bahwa sebagian besar orang saat ini memiliki ponsel pintar. Inovasi ini juga mencerminkan komitmen Gubernur Sumut, Edy Rahmayadi, dalam meningkatkan pelayanan publik dan memperbaiki sistem birokrasi. Namun, perlu diperhatikan bahwa saat ini aplikasi E-Samsat Sumut Bermartabat hanya tersedia di Play Store untuk pengguna Android, sedangkan belum tersedia di App Store. Oleh karena itu, hanya pengguna Android yang dapat mengakses aplikasi ini.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Dalimunthe dan Karim dengan judul "Sistem Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Kota Medan" yang bertujuan untuk memahami prosedur pembayaran pajak di Samsat Kota Medan pada tahun 2023, ditemukan bahwa salah satu temuan adalah bahwa sistem pembayaran pajak kendaraan

bermotor telah menjadi lebih mudah dengan diperkenalkannya metode pembayaran melalui scan QRIS, pembayaran melalui aplikasi SIGNAL, dan E-Samsat Sumut Bermartabat. Namun, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sebayang dan Lubis pada tahun 2022 dengan judul "Pengaruh Pengenaan Sanksi Administratif, Kesadaran Wajib Pajak, dan Penerapan E-Samsat Terhadap Tingkat Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Sumatera Utara," diketahui bahwa Program E-Samsat ternyata tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di wilayah Medan Selatan. Salah satu penyebabnya adalah kurangnya sosialisasi, sehingga masyarakat kurang memahami cara menggunakan sistem elektronik tersebut. Hal ini dibahas oleh Yogi Suwarno dalam artikel dengan judul "Inovasi di Sektor Publik" pada tahun 2008, yang menjabarkan beberapa kendala dalam implementasi ICT di Pemerintahan Indonesia, diantaranya:

1. Masalah Kepercayaan dan Legitimasi. Pada beberapa kasus, Masyarakat masih menyimpan keraguan terhadap kecanggihan teknologi internet, dimana masih banyaknya individu yang tidak memercayai kredibilitas pelayanan online dan lebih memercayai pelayanan konvensional atau manual.
2. Masalah Willingness dan Akuntabilitas. Kurangnya dukungan dari para pengambil keputusan akan peralihan menggunakan teknologi juga menjadi hambatan tersendiri dan membuat optimalisasi penggunaan teknologi di bidang pelayanan publik masih terbilang minim. Selain itu anggapan bahwa kegiatan pelayanan secara konvensional yang masih disebut sebagai mata pencaharian beberapa orang untuk memenuhi kehidupan, menjadi alasan lain Masyarakat Indonesia sulit menerima

teknologi inovasi di bidang pelayanan publik.

3. Masalah infrastruktur. Minimnya infrastruktur bidang informasi di Indonesia, produk utama ICT adalah informasi, sedangkan ketika infrastruktur informasinya masih belum memenuhi maka akan sulit bagi Masyarakat untuk menerima pembaruan. Kualifikasi teknis minimum juga masih kurang baik.
4. Masalah Literasi dan Gagap Teknologi (Digital Dividen). Masih banyak kalangan Masyarakat yang belum merasakan sistem pelayanan online sebab kurangnya pemerataan, ketika Masyarakat belum terbiasa, maka mereka akan merasa kesulitan. Angka pendidikan yang masih rendah pun menjadi salah satu pemicunya. Di sisi lain, pengguna TI yang berada di level profesional justru malah menyalahgunakannya dengan melakukan tindak kejahatan siber.
5. Masalah Biaya Akses dan Daya Beli : Harga smartphone maupun biaya layanan internet bagi sebagian orang masih terbilang mahal, sehingga tidak semua kalangan mampu untuk mengaksesnya.

Penjelasan diatas selaras dengan pernyataan Lubis dan Harahap mengenai kekurangan aplikasi E-Samsat Sumut Bermartabat dimana adanya kendala pada sarana prasarana serta sumber daya manusia yang mengakibatkan aplikasi ini masih belum bisa digunakan secara maksimal.

### KESIMPULAN

Kemajuan di bidang teknologi informasi dan komunikasi adalah hal yang baik. Dengan adanya inovasi atas tujuan untuk mengubah sistem menjadi lebih baik, lebih mudah dan lebih efisien tentu adalah hal yang positif. Sistem aplikasi E-Samsat Sumut Bermartabat juga merupakan aplikasi yang dapat digunakan oleh Masyarakat setempat dalam pembayaran pajak kendaraan

bermotor. Akan tetapi teknologi hanyalah alat sedangkan pengimplementasian maupun efektivitas dari teknologi tersebut kembali kepada SDM sebagai yang mengoperasikannya, baik dari pembuat aplikasi tersebut maupun dari penggunaannya. Berdasarkan literatur ini ditemukan bahwa penggunaan aplikasi E-Samsat Sumut Bermartabat memiliki kelebihan dan kekurangannya tersendiri. Kelebihannya adalah proses pembayaran PKB yang dapat dilakukan dengan lebih mudah, cepat dan tepat, lalu kekurangannya adalah jaringan internet yang belum merata, kurangnya sosialisasi di kalangan Masyarakat mengenai prosedur dan tata cara penggunaan aplikasi sehingga tidak semua Masyarakat Sumut mampu menggunakan aplikasi ini untuk membayar pajak. Pengadaan sistem aplikasi ini sendiri merupakan bagian dari program kerja Gubernur Sumut, Edy Rahmayadi pada masa jabatannya.

### DAFTAR PUSTAKA

- Damanpour, F. (1991) Organizational Innovation: A Meta-Analysis of Effects of Determinants and Moderators. *Academy of management Journal*, 34, 555-590. <http://dx.doi.org/10.2307/256406>
- Ginting, R., & et. al. (2021). *Etika Komunikasi dalam Media Sosial: Saring Sebelum Sharing* (R. Fauzi, Ed.; 1st ed.). Insania.
- Kriyantono, R. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana.
- Lister, Martin. 2009. *New Media: A Critical Introduction*. London & New York: Routledge.
- Lubis, N. H., Harahap, R. D. 2022. Pengaruh Layanan E Samsat Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Di UPT. Pusat Dukungan Operasional Layanan Pendapatan Daerah. *Bima Journal Business, Management and Accounting*

- Journal, 3 (1). DOI: <https://doi.org/10.37638/bima.3.1.29-36>.
- Manoharan, A. P., Ingrams, A. (2018). Conceptualizing E-Government from Local Government Perspectives. *State and Local Government Review*, 50(1), 56–66. <https://doi.org/10.1177/0160323X18763964>.
- Nazir, M. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Osborne, S. P., & Brown, L. (2011). Innovation, public policy and public services delivery in the UK. The word that would be king? *Public Administration*, 89(4), 1335–1350.
- <https://doi.org/10.1111/j.1467-9299.2011.01932.x>.
- Rogers, E. M. 2003. *Diffusion of Innovation*. 5th edition. New York: Free Press.
- Setijaningrum, Erna. 2009. *Inovasi Pelayanan Publik*. Surabaya: PT. Medika Aksara Globalindo.
- Severin, W. J. And Tankard. J. W. 2009. *Teori Komunikasi*. Jakarta: Kencana.
- Suwarno, Y. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Visualisasi Data Kependudukan-Kementerian Dalam Negeri 2022" (Visual). [www.dukcapil.kemendagri.go.id](http://www.dukcapil.kemendagri.go.id). Diakses tanggal 26 Juli 2023.