

## **Inovasi Pelayanan Samsat Surabaya di Era Digital: Studi Kasus Aplikasi e-Samsat Jatim**

Budi Hariwibowo <sup>1)</sup>, Eny Haryati <sup>2)</sup>, Aris Sunarya <sup>3)</sup>, Widyawati <sup>4)</sup>

<sup>1) 2) 3) 4)</sup> Fakultas Ilmu Administrasi Publik, Universitas Dr Soetomo, Surabaya

<sup>1)</sup>Email: hariwibowo@gmail.com

<sup>2)</sup>email: eny.haryati@unitomo.ac.id

<sup>3)</sup>Email: aris.sunarya@unitomo.ac.id

<sup>4)</sup>email: widyawati@unitomo.ac.id

### **ABSTRAK**

Penelitian ini berfokus pada implementasi aplikasi e-Samsat Jatim di Surabaya, sebuah inovasi dalam pelayanan Samsat yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dengan data yang dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pengguna aplikasi, petugas Samsat, dan pemangku kepentingan terkait, serta observasi langsung terhadap implementasi aplikasi. Data dianalisis untuk mengevaluasi efektivitas aplikasi e-Samsat berdasarkan indikator-indikator teori difusi inovasi, termasuk keuntungan relatif, kompatibilitas, kompleksitas, trialability, dan observability. Temuan penelitian menunjukkan bahwa aplikasi e-Samsat telah memberikan dampak positif terhadap layanan Samsat, dengan tingkat adopsi sekitar 80% di antara pengguna yang membayar pajak melalui aplikasi tersebut. Pengurangan antrian yang signifikan di kantor Samsat dan peningkatan kenyamanan publik adalah temuan utama dari penelitian ini. Kesimpulannya, aplikasi e-Samsat telah berhasil meningkatkan efisiensi layanan, namun masih diperlukan peningkatan infrastruktur telekomunikasi dan pelatihan bagi masyarakat yang kurang familiar dengan teknologi. Rekomendasi yang diberikan meliputi peningkatan sosialisasi, pelatihan, dan infrastruktur untuk mempercepat adopsi teknologi dan memastikan pemerataan akses di seluruh wilayah Surabaya.

**Kata kunci:** Aplikasi e-Samsat Jatim; Pelayanan Samsat; Teori Difusi Inovasi

### **ABSTRACT**

*This research focuses on the implementation of the East Java e-Samsat application in Surabaya, an innovation in Samsat services aimed at improving the efficiency and quality of motor vehicle tax payments. This research used a descriptive*

*qualitative approach, with data collected through in-depth interviews with application users, Samsat officers, and relevant stakeholders, as well as direct observation of the application's implementation. Data were analyzed to evaluate the effectiveness of the e-Samsat application based on indicators of the diffusion of innovation theory, including relative advantage, compatibility, complexity, trialability, and observability. The research findings indicate that the e-Samsat application has had a positive impact on Samsat services, with an adoption rate of approximately 80% among users paying taxes through the application. The study's key findings include a significant reduction in queues at Samsat offices and increased public convenience. In conclusion, the e-Samsat application has successfully improved service efficiency, but improvements in telecommunications infrastructure and training for those less familiar with technology are still needed. Recommendations include improving outreach, training, and infrastructure to accelerate technology adoption and ensure equitable access throughout Surabaya.*

**Keywords:** *East Java e-Samsat Application; Samsat Services; Innovation Diffusion Theory*

## **1. PENDAHULUAN**

Transformasi digital di Indonesia telah berdampak pada berbagai sektor, termasuk pelayanan publik. Revolusi digital di Indonesia tidak hanya melingkupi sektor industri dan ekonomi, tetapi juga secara signifikan mempengaruhi aspek-aspek penting dalam kehidupan masyarakat, seperti pelayanan publik. Digitalisasi memungkinkan pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan yang sebelumnya dianggap konvensional dan tidak efisien. Hal ini terlihat dari berbagai upaya pemerintah untuk mengimplementasikan teknologi di berbagai sektor, termasuk administrasi publik, kesehatan, pendidikan, dan layanan kendaraan bermotor. Penelitian oleh (Prabowo & Ramadhia, 2024) menjelaskan bahwa digitalisasi memfasilitasi layanan publik yang lebih responsif, menyederhanakan akses, dan mengurangi keterbatasan spasial dan temporal yang selama ini menjadi tantangan dalam pemberian layanan.

Menurut (Wilander, 2023), dampak digitalisasi terhadap efisiensi dan transparansi layanan publik sangat besar. Teknologi memungkinkan pemerintah untuk memberikan informasi secara lebih terbuka dan akurat, sehingga meningkatkan kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah. Akses publik terhadap berbagai layanan menjadi lebih cepat dan efisien, berkat platform digital yang menghubungkan warga dengan pemerintah tanpa hambatan geografis.

Contohnya adalah platform digital untuk pengurusan izin, pembayaran pajak, dan bahkan layanan kesehatan yang dapat diakses dari rumah. Penelitian oleh (Nadhira et al., 2024) menemukan bahwa inisiatif e-government telah mengurangi waktu pemrosesan administratif, mempercepat pemberian layanan, dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Peran teknologi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik semakin vital di era digital. Dengan menerapkan sistem informasi yang lebih terintegrasi dan berbasis online, masyarakat mendapatkan manfaat dari pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan terukur. Penelitian oleh (Wulandari & Salomo, 2021) menyoroti bahwa aplikasi seluler dan portal web telah memudahkan warga negara untuk mengakses layanan pemerintah yang sebelumnya sulit dijangkau. Inovasi berbasis teknologi juga meminimalisir kesalahan administrasi yang biasa terjadi pada proses manual. Dalam hal ini, teknologi tidak hanya mempercepat pemberian layanan tetapi juga memastikan akurasi dan keandalan informasi yang diterima oleh masyarakat, sehingga mendorong tata kelola pemerintahan yang lebih baik yang berorientasi pada kepuasan publik.

Pentingnya inovasi dalam pelayanan publik terlihat jelas ketika masyarakat menuntut pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan efisien. Sektor administrasi kendaraan bermotor, seperti Samsat, adalah contoh utama dari layanan publik yang membutuhkan modernisasi untuk memenuhi ekspektasi masyarakat di era digital. Penelitian oleh (Septiani & Siringoringo, 2022) mencatat bahwa sektor publik di Indonesia masih kesulitan untuk memenuhi standar layanan yang optimal, terutama dalam hal efisiensi waktu dan biaya. Layanan Samsat konvensional yang ditandai dengan antrian panjang dan jam operasional yang terbatas seringkali membebani masyarakat. Oleh karena itu, sangat penting bagi pemerintah untuk menerapkan inovasi untuk meningkatkan efisiensi dan mengatasi tantangan ini.

Penelitian oleh (Aini & Furqon, 2023) menjelaskan bahwa tantangan utama dalam memberikan layanan yang cepat dan mudah diakses adalah kurangnya sistem yang terintegrasi dan berbasis teknologi. Banyak warga negara masih menghadapi proses yang berbelit-belit dan tidak efisien yang membutuhkan waktu berjam-jam untuk menyelesaikan tugas-tugas administratif kendaraan bermotor. Selain itu, masalah transparansi dalam pengelolaan administrasi juga sering menjadi kendala. Inovasi digital, seperti aplikasi e-Samsat, merupakan solusi yang tepat untuk menjawab tantangan-tantangan tersebut. Aplikasi ini memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan Samsat tanpa harus datang ke kantor fisik, mengurangi

antrian, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pengelolaan pajak kendaraan bermotor.

Meningkatkan pengalaman pengguna dalam layanan publik sangat relevan dengan layanan Samsat. Pengalaman pengguna yang positif dapat meningkatkan tingkat kepuasan dan mempererat hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Menurut (Zubaidah & Lubis, 2021), pengalaman pengguna dengan aplikasi Samsat secara langsung mempengaruhi tingkat adopsi teknologi. Aplikasi yang mudah digunakan, proses yang sederhana, dan waktu transaksi yang singkat merupakan faktor kunci dalam memberikan layanan yang lebih baik. Dengan menerapkan inovasi yang meningkatkan pengalaman pengguna, pemerintah dapat memberikan pelayanan yang lebih efisien sekaligus membangun kepercayaan masyarakat terhadap sistem pelayanan publik yang ada.

Sebelum adopsi teknologi dalam layanan Samsat, administrasi kendaraan bermotor di Indonesia masih mengandalkan metode konvensional yang menimbulkan berbagai tantangan. Proses pembayaran pajak secara langsung di kantor Samsat menyebabkan antrian yang panjang, waktu yang terbuang, dan ketidaknyamanan masyarakat. Selain itu, jam operasional yang terbatas dan sistem yang tidak selaras dengan kebutuhan masyarakat juga menjadi hambatan utama. Penelitian oleh (Wijaya Turnip et al., 2024) menyoroti bahwa sistem Samsat konvensional sering kali menimbulkan kesalahan administrasi, sehingga merugikan masyarakat dan pemerintah. Oleh karena itu, inovasi dalam sistem layanan Samsat sangat penting untuk mengatasi masalah ini.

Sebagai solusinya, aplikasi e-Samsat Jatim diperkenalkan sebagai sebuah inovasi berbasis teknologi untuk meningkatkan kualitas layanan Samsat. Aplikasi ini memungkinkan masyarakat untuk membayar pajak kendaraan bermotor secara online tanpa harus datang ke kantor Samsat. Penelitian oleh (Alting et al., 2024) menegaskan bahwa e-Samsat Jatim telah mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk pembayaran pajak dan meningkatkan kenyamanan dengan menghilangkan kebutuhan untuk mengantri. Aplikasi ini menawarkan fitur-fitur seperti pemeriksaan pajak kendaraan, pembayaran melalui bank, dan penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) secara digital. Aplikasi ini tidak hanya mempercepat proses, tetapi juga mengurangi kesalahan yang biasa terjadi pada sistem konvensional.

Aplikasi e-Samsat Jatim adalah contoh sukses digitalisasi di sektor layanan Samsat di Jawa Timur. Diluncurkan untuk mengatasi keterbatasan sistem konvensional, aplikasi ini memungkinkan masyarakat untuk melakukan berbagai

transaksi terkait pajak kendaraan bermotor tanpa harus mengunjungi kantor Samsat. Penelitian oleh (Wibowo et al., 2023) menjelaskan bahwa e-Samsat Jatim mengintegrasikan berbagai layanan ke dalam satu platform digital, menyederhanakan akses publik terhadap informasi dan pembayaran. Dapat diakses melalui perangkat seluler, aplikasi ini memungkinkan pengguna untuk mengakses layanan kapan saja, di mana saja, mengatasi keterbatasan sistem manual.

Fitur-fitur utama dari aplikasi e-Samsat Jatim, seperti pengecekan pajak kendaraan, pembayaran pajak secara online, dan penerbitan STNK elektronik, telah menyederhanakan proses administrasi yang sebelumnya memakan waktu dan membutuhkan kehadiran fisik di kantor Samsat. Menurut (Rindiyan & Faisol, 2023), aplikasi ini memungkinkan transaksi yang praktis melalui berbagai metode pembayaran, termasuk transfer bank dan aplikasi dompet digital, sehingga mengurangi waktu transaksi dari jam menjadi beberapa menit. Implementasi teknologi ini tidak hanya meningkatkan efisiensi tetapi juga menguntungkan masyarakat yang sebelumnya terkendala oleh waktu dan lokasi.

Penerimaan masyarakat terhadap aplikasi e-Samsat di Surabaya cukup positif, meskipun bukan tanpa tantangan. Menurut (Wardani, 2020), sebagian besar pengguna merasa puas dengan kemudahan yang diberikan, tetapi beberapa menghadapi kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi, terutama bagi mereka yang kurang familiar dengan teknologi. Dampak e-Samsat terhadap kepuasan masyarakat di Surabaya terlihat dari meningkatnya jumlah pengguna dan transaksi yang dilakukan melalui aplikasi tersebut. Penelitian oleh (Ariska et al., 2024) menemukan bahwa 75% responden menyatakan puas dengan sistem pembayaran pajak yang lebih cepat dan transparan. Aplikasi ini tidak hanya menyederhanakan proses tetapi juga meningkatkan kepercayaan publik terhadap manajemen pemerintah dalam pelayanan publik. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dampak penerapan e-Samsat terhadap kepuasan masyarakat dan mengevaluasi efektivitasnya dalam meningkatkan layanan Samsat di Surabaya. Penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan rekomendasi perbaikan untuk mengoptimalkan penggunaan aplikasi ini, tidak hanya di Surabaya tetapi juga di seluruh Jawa Timur, untuk memperluas dampak positifnya terhadap pelayanan publik di Indonesia.

## **2. TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Teori Inovasi**

Inovasi, yang berasal dari kata bahasa Inggris "innovation", mengacu pada proses perubahan yang bertujuan untuk menciptakan elemen baru dan bermanfaat dalam kehidupan. Proses inovasi terdiri dari tiga tahap utama: input (ide baru), proses (metode atau teknik untuk merealisasikan ide), dan output (hasil dari inovasi) (Wahyudi, 2019). Inovasi dapat mencakup berbagai aspek, seperti produk, layanan, proses, metode pemasaran, atau struktur organisasi yang baru atau diperbarui untuk mengatasi tantangan yang ada di dalam organisasi. Teori Difusi Inovasi, yang diperkenalkan oleh Everett Rogers pada tahun 1964 dalam bukunya *Diffusion of Innovations*, mengeksplorasi bagaimana ide atau teknologi baru menyebar dalam suatu budaya. Difusi mengacu pada proses penyebaran inovasi melalui berbagai saluran komunikasi dalam jaringan sosial selama periode tertentu. Rogers berpendapat bahwa penyebaran inovasi mengikuti pola yang dapat diprediksi dan berkembang secara bertahap melalui proses konstruksi sosial. Berikut ini adalah penjelasan rinci mengenai indikator difusi inovasi menurut Everett Rogers:

- a. **Keunggulan Relatif (Relative Advantage):** Sebuah inovasi harus menawarkan nilai tambah dibandingkan dengan ide yang digantikannya. Nilai ini tidak hanya diukur secara ekonomi tetapi juga melalui aspek sosial, kenyamanan, dan kepuasan. Semakin tinggi manfaat yang dirasakan, semakin cepat proses adopsinya.
- b. **Kompatibilitas:** Sebuah inovasi harus sesuai dengan nilai, pengalaman, dan kebutuhan penggunanya. Jika tidak sesuai, adopsi akan berjalan lambat.
- c. **Kompleksitas:** Semakin mudah sebuah inovasi untuk dipahami dan diterapkan, semakin cepat inovasi tersebut diadopsi. Kerumitan yang tinggi menghambat difusi.
- d. **Dapat diuji coba:** Sebuah inovasi harus memungkinkan pengujian terbatas untuk membuktikan efektivitas dan kualitasnya, sehingga memfasilitasi adopsi yang lebih luas.
- e. **Dapat diamati (Observability):** Inovasi membutuhkan kemampuan beradaptasi dan kreativitas organisasi untuk memecahkan masalah. Organisasi yang resisten terhadap perubahan akan kesulitan untuk mengembangkan dan mengimplementasikan inovasi.

## 2.2 Teori Pelayanan Publik

Menurut Sinambela (2010), sebagaimana dikutip dalam (Sinollah & Masruro, 2019), istilah "pelayanan" berasal dari kata "layan", yang berarti membantu memenuhi kebutuhan orang lain. Pelayanan publik mengacu pada kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, yang tidak selalu berupa produk fisik. Pasal 1 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku, baik dalam bentuk barang, jasa, maupun pelayanan administratif. Kualitas pelayanan menyangkut upaya pemenuhan harapan pelanggan dan ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan tersebut. Model SERVQUAL, yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990), sering digunakan untuk mengukur kualitas layanan. Model ini membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang diterima dengan harapan mereka. Lima dimensi dari model SERVQUAL adalah:

- a. Berwujud (Tangibles): Penampilan fasilitas, peralatan, dan karyawan yang mempengaruhi penilaian pelanggan tentang layanan.
- b. Keandalan (Reliability): Kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan seperti yang dijanjikan secara akurat dan konsisten.
- c. Ketanggapan (Responsiveness): Komitmen perusahaan untuk menyediakan layanan yang tepat waktu dan membantu pelanggan.
- d. Jaminan (Assurance): Kemampuan perusahaan untuk membangun kepercayaan pelanggan melalui pengetahuan dan kesopanan karyawan.
- e. Empati: Kemampuan karyawan untuk berkomunikasi secara efektif mengenai layanan yang diberikan.

## 3. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk mengevaluasi implementasi aplikasi e-Samsat Jatim dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan Samsat di Surabaya. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi persepsi masyarakat, petugas Samsat, dan pembuat kebijakan mengenai penerapan e-Samsat sebagai inovasi digital dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan analisis dokumen yang terkait dengan implementasi aplikasi e-Samsat. Data yang terkumpul akan dianalisis untuk mengidentifikasi dampak terhadap kemudahan akses, kecepatan transaksi, dan kepuasan pengguna, serta

mengevaluasi efektivitas dan tantangan yang dihadapi selama penerapan aplikasi tersebut.

Fokus dari penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi sejauh mana aplikasi e-Samsat dapat meningkatkan kualitas layanan Samsat di Surabaya dengan memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini menggunakan teori Difusi Inovasi dari Everett Rogers sebagai kerangka analisis untuk menilai lima atribut inovasi utama: Keunggulan Relatif, Kompatibilitas, Kompleksitas, Trialabilitas, dan Observabilitas. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi bagaimana aplikasi e-Samsat dapat mempercepat adopsi teknologi di sektor pelayanan publik dan mengatasi hambatan yang muncul selama implementasi di tingkat pemerintah kota. Penelitian ini dilakukan di Surabaya, dengan fokus pada faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan aplikasi oleh masyarakat dan petugas Samsat setempat.

#### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **4.1 Inovasi Aplikasi e-Samsat Jatim**

Dalam penelitian ini, peneliti menganalisis implementasi aplikasi e-Samsat Jatim dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan Samsat di Surabaya, dengan menggunakan teori Difusi Inovasi Everett Rogers sebagai kerangka analisis. Adopsi dan efektivitas aplikasi e-Samsat dievaluasi melalui lima indikator utama yang diadaptasi dari teori difusi inovasi: Keunggulan Relatif, Kompatibilitas, Kompleksitas, Trialabilitas, dan Observabilitas. Indikator-indikator tersebut digunakan untuk menilai sejauh mana aplikasi e-Samsat diterima oleh masyarakat Surabaya, serta untuk mengidentifikasi tantangan dan manfaat yang dirasakan oleh pengguna dalam proses adopsi teknologi.

##### **A. Keunggulan Relatif**

Relative Advantage mengacu pada sejauh mana sebuah inovasi memberikan manfaat yang lebih besar dibandingkan dengan alternatif yang digantikannya. Manfaat ini tidak semata-mata bersifat ekonomis tetapi juga mencakup faktor sosial, kenyamanan, dan kepuasan yang dirasakan oleh individu atau kelompok yang mengadopsi inovasi tersebut. Rogers menekankan bahwa inovasi dengan keuntungan relatif yang jelas dan terlihat lebih mungkin untuk diterima dan diadopsi dengan cepat. Persepsi pribadi tentang manfaat yang diperoleh secara signifikan mempengaruhi kecepatan adopsi. Keunggulan relatif juga tercermin dari kemudahan penggunaan, penghematan waktu, atau peningkatan kualitas layanan yang diberikan oleh inovasi tersebut.



Dalam penelitian ini, keunggulan relatif dari aplikasi e-Samsat Jatim terlihat dari bagaimana aplikasi ini menawarkan manfaat yang lebih besar dibandingkan dengan sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor konvensional. Aplikasi ini memungkinkan masyarakat Surabaya untuk mengakses layanan pajak tanpa harus mengunjungi kantor Samsat yang sebelumnya membutuhkan waktu dan tenaga karena antrian yang panjang. Manfaat yang diperoleh masyarakat antara lain kemudahan akses, kenyamanan dalam melakukan pembayaran, dan penghematan waktu yang cukup signifikan. Keunggulan relatif dari aplikasi e-Samsat menjadi faktor utama yang mendorong masyarakat untuk beralih dari metode pembayaran manual ke platform digital yang lebih efisien dan cepat.



Gambar1. E-Samsat Jatim

Keunggulan relatif yang ditawarkan oleh aplikasi e-Samsat merupakan indikator utama yang mempengaruhi pengadopsiannya oleh masyarakat Surabaya. Aplikasi ini memungkinkan pengguna untuk merasakan manfaat nyata, seperti kenyamanan, kemudahan akses, dan efisiensi waktu dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor. Keuntungan relatif ini merupakan faktor pendorong dalam mempercepat adopsi teknologi e-Samsat, yang berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan Samsat di Surabaya. Oleh karena itu, penelitian ini mengevaluasi sejauh mana persepsi masyarakat terhadap manfaat yang ditawarkan oleh e-Samsat mempengaruhi tingkat adopsi dan keberhasilan implementasi aplikasi tersebut dalam meningkatkan pelayanan publik. Menurut Bapak Kasdi, salah satu pengguna aplikasi e-Samsat:

*"Menurut saya, aplikasi e-Samsat sangat bermanfaat. Sebelumnya, saya harus mendatangi kantor Samsat, mengantri lama, dan menghabiskan banyak waktu hanya untuk membayar pajak kendaraan. Tapi dengan aplikasi*

*ini, saya bisa membayar pajak dari ponsel saya kapan saja dan di mana saja. Manfaatnya jelas, tidak mengganggu jadwal kerja saya, dan prosesnya sangat cepat. Aplikasi ini menawarkan lebih banyak kemudahan dibandingkan dengan cara lama yang memakan waktu dan tenaga. Khususnya bagi orang sibuk seperti saya, aplikasi ini sangat membantu. Saya merasa jauh lebih puas dan efisien dengan menggunakan aplikasi ini."*

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Kasdi, pengguna aplikasi e-Samsat, aplikasi ini memberikan kemudahan yang signifikan, mengurangi waktu yang dihabiskan untuk mengantri di kantor Samsat, dan meningkatkan efisiensi dalam proses pembayaran pajak kendaraan. Pernyataan ini menyoroti bahwa aplikasi e-Samsat menawarkan keunggulan dibandingkan metode pembayaran tradisional yang menyita waktu dan tenaga. Aplikasi ini menghemat waktu pengguna, terutama bagi wajib pajak yang memiliki jadwal yang padat. Selain itu, aplikasi ini juga terintegrasi dengan berbagai layanan Payment Point Online Bank (PPOB), seperti Indomaret, Alfamart, Alfamidi, kantor pos, agen Badan Usaha Milik Desa (BUMDes/Samsat Bunda), Samsat One Pesantren One Product (OPOP), Samsat Kampus, dan lainnya, sehingga semakin memudahkan pembayaran. Lokasi pembayaran yang beragam ini memungkinkan masyarakat untuk melakukan transaksi tidak hanya secara online, namun juga melalui berbagai gerai dan payment point yang tersebar di banyak lokasi, termasuk di daerah dengan akses internet terbatas. Berdasarkan data yang terkumpul, 80% pengguna menyatakan kepuasan yang tinggi terhadap efisiensi waktu yang dihasilkan oleh aplikasi ini. Dampaknya sangat positif, dengan meningkatnya kepuasan pengguna dan adopsi teknologi yang berkontribusi pada berkurangnya antrian di kantor-kantor Samsat.

#### B. Kompatibilitas

Kompatibilitas mengacu pada sejauh mana sebuah inovasi konsisten dengan nilai-nilai, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan potensial dari komunitas yang mengadopsi. Inovasi yang dianggap sesuai dengan gaya hidup dan kebiasaan masyarakat akan lebih mudah diterima dan diadopsi. Sebaliknya, inovasi yang bertentangan dengan nilai atau kebiasaan yang ada, atau gagal memenuhi kebutuhan yang dirasakan, cenderung mengalami adopsi yang lambat. Kesesuaian sangat penting dalam konteks teknologi baru, karena semakin sesuai sebuah inovasi dengan budaya atau gaya hidup masyarakat, semakin besar pula kemungkinan penerimaannya.

Kompatibilitas secara signifikan mempengaruhi seberapa cepat aplikasi e-Samsat diterima oleh masyarakat. Masyarakat Surabaya, yang umumnya terbiasa dengan prosedur pembayaran pajak kendaraan secara manual, memiliki ekspektasi dan nilai tertentu terkait kemudahan, efisiensi, dan aksesibilitas dalam pelayanan publik. Aplikasi e-Samsat Jatim yang memungkinkan pembayaran pajak kendaraan secara online dinilai sesuai dengan kebutuhan masyarakat akan kemudahan akses layanan tanpa harus mengantri atau mengunjungi kantor Samsat secara fisik. Hal ini merupakan faktor kunci dalam mempercepat adopsi teknologi, karena aplikasi ini menawarkan solusi yang selaras dengan kebutuhan masyarakat akan efisiensi waktu dan kenyamanan.

Dengan adanya aplikasi e-Samsat Jatim, kesesuaiannya dengan gaya hidup masyarakat Surabaya yang semakin digital terlihat jelas. Masyarakat yang terbiasa menggunakan smartphone dan layanan digital lainnya merasa aplikasi ini selaras dengan kebiasaan mereka sehingga mudah diterima. Inovasi layanan Samsat yang diberikan oleh aplikasi ini juga sejalan dengan tren saat ini yang memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Keberhasilan aplikasi dalam meningkatkan kualitas layanan Samsat di Surabaya sangat dipengaruhi oleh seberapa baik aplikasi tersebut memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat, dan sejauh mana masyarakat memandangnya sebagai solusi yang relevan dan sesuai dengan gaya hidup mereka. Menurut seorang petugas Samsat Surabaya (Operator):

*"Dengan adanya aplikasi e-Samsat ini, saya rasa sudah sangat sesuai dengan kebutuhan saat ini. Masyarakat Surabaya sudah semakin terbiasa dengan teknologi dan smartphone dalam kesehariannya. Aplikasi ini menawarkan solusi yang sangat sesuai dengan gaya hidup digital masyarakat. Sebelumnya, banyak masyarakat yang merasa terbebani dengan proses pembayaran pajak yang mengharuskan mereka mengunjungi kantor Samsat dan menghabiskan waktu untuk mengantri. Namun dengan e-Samsat, mereka dapat melakukan pembayaran kapan saja dan di mana saja. Hal ini sejalan dengan gaya hidup masyarakat yang semakin digital dan efisien. Dari sisi pelayanan, aplikasi ini juga sangat membantu kami sebagai petugas dalam mengelola transaksi, mengurangi antrian, dan mempercepat proses pelayanan. Jadi, saya rasa aplikasi ini sangat sesuai dengan kebutuhan masyarakat Surabaya yang sudah melek teknologi dan menginginkan cara yang lebih cepat dan praktis dalam mengakses layanan Samsat."*

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas Samsat tersebut, aplikasi e-Samsat sangat sesuai dengan kebutuhan masyarakat Surabaya yang semakin hari semakin terbiasa dengan teknologi dan smartphone. Dengan adanya inovasi ini, proses pembayaran pajak kendaraan menjadi lebih praktis, efisien, dan sesuai dengan gaya hidup digital masyarakat saat ini. Dengan demikian, kesesuaian aplikasi e-Samsat Jatim dengan preferensi masyarakat akan kemudahan berbasis teknologi dan efisiensi waktu sangat tinggi. Berdasarkan pengukuran kompatibilitas, sekitar 90% pengguna yang diwawancarai merasa aplikasi ini sangat sesuai dengan kebiasaan mereka dan memudahkan akses ke layanan Samsat. Hasilnya, aplikasi ini berhasil mengurangi waktu antrian, meningkatkan kepuasan pengguna, dan mempercepat proses pembayaran pajak kendaraan.

### C. Kompleksitas

Kompleksitas mengacu pada sejauh mana sebuah inovasi dianggap sulit untuk dipahami dan diimplementasikan oleh pengguna. Rogers (2003) menjelaskan bahwa inovasi yang mudah dipahami dan diterima oleh masyarakat akan lebih cepat diadopsi, sedangkan inovasi yang dipersepsikan sulit atau membingungkan cenderung mengalami penolakan atau adopsi yang lambat. Kompleksitas dapat dinilai dari seberapa mudah sebuah teknologi atau ide baru diterima, digunakan, dan dipahami oleh masyarakat. Inovasi yang terlalu rumit atau tidak intuitif akan menghadapi hambatan dalam proses difusi, sehingga memperlambat adopsi oleh pengguna.

Dalam penelitian ini, kompleksitas dievaluasi berdasarkan seberapa mudah aplikasi e-Samsat diterima dan digunakan oleh masyarakat. Aplikasi e-Samsat yang mengandalkan teknologi digital mengharuskan pengguna untuk memahami cara mengakses dan memanfaatkan fitur-fiturnya untuk pembayaran pajak kendaraan. Bagi sebagian anggota masyarakat yang terbiasa menggunakan smartphone dan aplikasi digital, aplikasi ini mungkin tidak terlalu rumit. Namun, bagi sebagian masyarakat lainnya, terutama yang masih awam dengan teknologi atau yang lebih memilih metode transaksi tradisional, aplikasi ini bisa terasa sulit untuk dipahami dan digunakan.

Oleh karena itu, kompleksitas merupakan faktor penting untuk dianalisis dalam penelitian ini, terutama dalam menilai bagaimana masyarakat Surabaya beradaptasi dengan aplikasi e-Samsat. Jika aplikasi dianggap mudah digunakan, maka tingkat adopsinya akan semakin tinggi. Sebaliknya, jika dianggap rumit atau sulit dipahami, penggunaannya mungkin akan terbatas pada kelompok tertentu.

Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi sejauh mana aplikasi e-Samsat Jatim dapat diakses oleh semua segmen masyarakat, baik yang sudah melek teknologi maupun yang belum, untuk memaksimalkan efektivitas inovasi ini dalam pelayanan Samsat Surabaya. Menurut Ibu Sulis, salah satu pengguna aplikasi e-Samsat:

*"Awalnya saya merasa agak kesulitan dalam menggunakan aplikasi e-Samsat, mungkin karena saya belum terlalu familiar dengan aplikasi digital yang digunakan untuk tugas-tugas administratif seperti ini. Namun, setelah mencobanya beberapa kali, saya mulai merasa nyaman. Aplikasi ini sebenarnya cukup mudah dimengerti, tetapi bagi orang yang tidak terbiasa dengan teknologi digital, mungkin akan terasa sedikit membingungkan pada awalnya. Jadi, menurut saya, memang ada sedikit kerumitan, khususnya pada tahap awal penggunaan. Namun setelah saya mengerti cara kerjanya, saya merasa sangat terbantu, terutama karena menghemat waktu dan tidak perlu mengantri di kantor Samsat. Menurut saya, ini adalah inovasi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat saat ini yang menginginkan segala sesuatunya serba cepat dan efisien, meskipun ada beberapa tantangan di awal."*

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Sulis, seorang pengguna aplikasi e-Samsat, beliau mengatakan bahwa meskipun pada awalnya mengalami kesulitan, namun setelah beberapa kali mencoba, aplikasi ini dapat dimengerti dan memberikan kemudahan dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor. Ibu Sulis menyoroti bahwa kerumitan aplikasi e-Samsat terletak pada tahap awal penggunaan, terutama bagi pengguna yang tidak terbiasa dengan teknologi digital. Setelah terbiasa, aplikasi ini menjadi lebih mudah digunakan dan memberikan manfaat yang signifikan dalam hal penghematan waktu dan kenyamanan. Oleh karena itu, pelatihan atau edukasi yang lebih intensif diperlukan bagi pengguna yang kurang terbiasa dengan aplikasi digital. Ditemukan bahwa 70% pengguna merasa aplikasi ini mudah dipahami setelah beberapa kali mencoba, meskipun ada beberapa tantangan di awal. Meskipun aplikasi ini berhasil mengurangi kesulitan, perbaikan dalam proses orientasi diperlukan untuk membantu pengguna yang tidak terbiasa dengan teknologi agar dapat memahami fungsinya dengan lebih cepat.

#### D. Uji Coba

Kemampuan uji coba mengacu pada sejauh mana sebuah inovasi dapat diuji coba atau dieksperimentasikan dalam skala terbatas sebelum diadopsi secara luas oleh

masyarakat. Inovasi yang dapat diuji coba lebih mungkin diterima dengan cepat, karena pengguna dapat menilai apakah inovasi tersebut memberikan manfaat yang sesuai dengan kebutuhan mereka sebelum sepenuhnya berkomitmen untuk mengadopsinya. Uji coba menawarkan kesempatan kepada individu atau kelompok untuk bereksperimen dengan inovasi, sehingga mereka dapat mengevaluasi kinerjanya, memahami fungsinya, dan menentukan kesesuaiannya dengan kehidupan mereka tanpa risiko yang signifikan. Hal ini berkontribusi dalam membangun kepercayaan publik terhadap inovasi yang diimplementasikan.

Uji coba berperan dalam memfasilitasi adopsi teknologi ini oleh masyarakat Surabaya. Sebelum aplikasi ini diimplementasikan secara luas, uji coba dilakukan dengan melibatkan kelompok masyarakat tertentu, seperti pengguna yang terbiasa dengan teknologi digital atau mereka yang sebelumnya bergantung pada metode pembayaran manual. Uji coba ini memberikan wawasan tentang penerimaan, kelengkapan, dan kemampuan beradaptasi aplikasi oleh masyarakat, serta membantu tim pengembang mengidentifikasi kelemahan dan tantangan yang harus diatasi sebelum implementasi yang lebih luas. Dengan melakukan uji coba, aplikasi e-Samsat Jatim memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk merasakan langsung manfaat dan kemudahannya tanpa perlu khawatir. Menurut Tim Pengembang Aplikasi e-Samsat Jatim:

*"Sebelum kami meluncurkan aplikasi e-Samsat secara luas, kami melakukan serangkaian uji coba yang melibatkan sekelompok kecil pengguna dari berbagai latar belakang. Kami ingin memastikan bahwa aplikasi ini dapat dengan mudah digunakan oleh masyarakat umum, baik yang sudah terbiasa dengan teknologi maupun yang belum. Selama tahap uji coba, kami berfokus pada kemudahan akses, stabilitas aplikasi, dan kemampuannya untuk memproses transaksi dengan cepat dan aman. Kami menerima banyak masukan dari pengguna yang pertama kali mencoba aplikasi ini, terutama mengenai user interface dan proses pembayaran. Berdasarkan masukan tersebut, kami melakukan beberapa perbaikan sebelum akhirnya meluncurkan aplikasi ini ke publik yang lebih luas. Dengan inovasi ini, uji coba menjadi sangat penting karena memungkinkan kami untuk mendeteksi dan memperbaiki masalah sejak dini. Kami juga mengamati bahwa aplikasi ini memainkan peran penting dalam membantu masyarakat merasa lebih percaya diri untuk menggunakannya secara penuh, karena mereka dapat mencobanya terlebih dahulu tanpa harus langsung berkomitmen pada sistem."*

Berdasarkan wawancara dengan Tim Pengembangan Aplikasi e-Samsat Jatim, mereka melibatkan sekelompok kecil pengguna dari berbagai latar belakang selama tahap uji coba untuk memastikan kemudahan penggunaan dan stabilitas aplikasi. Hal ini memungkinkan tim untuk menerima umpan balik yang berharga, terutama mengenai antarmuka pengguna dan proses pembayaran. Dengan inovasi ini, uji coba merupakan langkah yang tepat, memberikan kesempatan untuk mendeteksi dan mengatasi masalah sebelum diluncurkan secara luas. Hasil uji coba menunjukkan bahwa sekitar 80% pengguna merasa aplikasi ini mudah diakses dan mampu memproses transaksi dengan lancar. Hasilnya, aplikasi e-Samsat berhasil meningkatkan kepercayaan masyarakat, karena pengguna dapat mencobanya tanpa risiko yang berarti. Namun, tim pengembang masih perlu meningkatkan edukasi pengguna bagi mereka yang kurang terbiasa dengan teknologi digital untuk memastikan adopsi yang lebih merata.

#### E. Observabilitas

Keteramatan mengacu pada sejauh mana hasil atau manfaat dari sebuah inovasi dapat dilihat oleh orang lain di masyarakat. Inovasi dengan dampak yang mudah diamati, seperti peningkatan kualitas, efisiensi, atau hasil lainnya, cenderung lebih cepat diadopsi. Hal ini karena individu lebih cenderung mengadopsi inovasi jika mereka dapat melihat secara langsung manfaat yang diperoleh orang lain dari penggunaan teknologi tersebut. Semakin terlihat hasil positif dari sebuah inovasi, semakin tinggi kemungkinan diadopsinya inovasi tersebut di masyarakat. Dalam penelitian ini, observability menjadi salah satu faktor yang menentukan adopsi aplikasi e-Samsat Jatim oleh masyarakat. Setelah peluncuran aplikasi ini, masyarakat Surabaya dapat dengan mudah melihat manfaatnya, seperti penghematan waktu yang signifikan, kemudahan pembayaran pajak kendaraan, dan berkurangnya antrian di kantor Samsat. Dampak positif yang terlihat jelas ini mempercepat adopsi aplikasi, karena pengguna lain termotivasi untuk mencoba teknologi yang memberikan hasil nyata. Oleh karena itu, observabilitas aplikasi e-Samsat secara signifikan berkontribusi dalam membangun kepercayaan publik terhadap teknologi, yang dapat meningkatkan tingkat adopsi dan keberhasilan implementasinya di Surabaya. Menurut Dinas Perhubungan Surabaya:

*"Sejak diluncurkannya aplikasi e-Samsat, kami dapat langsung melihat dampak positifnya dalam hal berkurangnya antrian di kantor Samsat dan meningkatnya kenyamanan bagi masyarakat. Hal ini terlihat jelas karena*

*masyarakat dapat merasakan langsung manfaat dari aplikasi ini, seperti kemudahan dalam melakukan pembayaran pajak tanpa harus datang ke kantor Samsat. Kami juga melihat adanya peningkatan jumlah transaksi yang dilakukan secara online, yang mengindikasikan bahwa semakin banyak masyarakat yang beralih ke metode digital ini. Dengan pengamatan langsung ini, kami dapat memastikan bahwa aplikasi Samsat e- tidak hanya sekedar inovasi tetapi juga telah berhasil meningkatkan kualitas pelayanan publik di Surabaya. Pengamatan ini tidak diragukan lagi akan mempercepat adopsi teknologi, karena masyarakat menjadi lebih percaya diri untuk menggunakan aplikasi ini setelah melihat manfaat nyata yang diberikannya."*

| No | Jenis Penerimaan                      | Target             | Realisasi (Rp)     | Prosen |
|----|---------------------------------------|--------------------|--------------------|--------|
| 1  | Pajak Kendaraan Bermotor              | 7.350.000.000.000  | 8.262.123.514.153  | 112,41 |
| 2  | Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor     | 3.548.000.000.000  | 4.540.905.816.750  | 127,88 |
| 3  | Pajak Sahani Bakar Kendaraan Bermotor | 5.025.000.000.000  | 5.136.604.471.402  | 102,34 |
| 4  | Pajak Air Permukaan                   | 35.150.000.000     | 42.242.910.110     | 120,18 |
| 5  | Pajak Rodak                           | 3.254.109.600.507  | 3.121.026.018.004  | 95,81  |
| 6  | Retribusi Jasa Usaha                  | 3.636.336.500      | 4.188.718.700      | 115,19 |
| 7  | DENDA                                 | 0                  | 19.131.950         | 0,00   |
| 8  | Penerimaan Lain-Lain                  | 16.171.000.000     | 19.698.956.105     | 121,77 |
| 9  | TOTAL                                 | 17.262.067.027.007 | 19.126.801.519.339 | 110,80 |

Data setelah rekonsiliasi Per 31 Desember 2024

Gambar2 Pendapatan Daerah

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa penerimaan pajak kendaraan bermotor, salah satu jenis pajak utama yang dikelola melalui aplikasi e-Samsat Jatim, berhasil melampaui target yang ditetapkan. Sebagai contoh, target pajak kendaraan bermotor sebesar Rp7.350.000.000.000 tercapai dengan realisasi sebesar Rp8.262.123.514.153 atau mencapai 112,41% dari target. Pencapaian ini menunjukkan bahwa aplikasi e-Samsat memberikan dampak positif yang nyata terhadap peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor, yang dapat dilihat sebagai hasil nyata dari observabilitas aplikasi tersebut. Masyarakat Surabaya sudah mulai merasakan manfaat nyata dari penggunaan aplikasi ini, seperti penghematan waktu dan kemudahan dalam melakukan pembayaran pajak



kendaraan secara online, yang sebelumnya membutuhkan waktu dan tenaga yang cukup banyak untuk datang ke kantor Samsat.

Hal ini sejalan dengan jawaban wawancara dari Dinas Perhubungan Surabaya, yang mencatat bahwa peluncuran aplikasi e-Samsat menyebabkan pengurangan antrian yang signifikan di kantor Samsat dan meningkatkan kenyamanan masyarakat. Keteramatan aplikasi e-Samsat terlihat jelas, karena masyarakat dapat secara langsung merasakan aksesibilitas dan manfaatnya, seperti kemampuan untuk membayar pajak kendaraan kapan saja, di mana saja, tanpa harus datang ke kantor Samsat. Peningkatan transaksi digital juga mengindikasikan bahwa semakin banyak masyarakat yang mengadopsi metode ini. Berdasarkan data yang terkumpul, sekitar 90% pengguna melaporkan kepuasan yang tinggi terhadap kemudahan penggunaan dan manfaat yang mereka rasakan. Melalui pengamatan langsung tersebut, aplikasi e-Samsat Jatim telah berhasil meningkatkan kualitas pelayanan publik di Surabaya dan mempercepat adopsi teknologi oleh masyarakat, yang tercermin dari capaian penerimaan pajak yang melebihi target.

#### **4.2 Tantangan dan Hambatan dalam Inovasi Aplikasi e-Samsat Jatim**

Dalam implementasi aplikasi e-Samsat Jatim, terdapat beberapa tantangan dan hambatan yang dihadapi, mulai dari tahap pengembangan awal hingga diadopsi oleh masyarakat atau wajib pajak. Berikut ini adalah tiga tantangan utama yang perlu diatasi:

##### **A. Tantangan dalam Sosialisasi dan Edukasi Pengguna**

Salah satu hambatan utama dalam pengadopsian aplikasi e-Samsat Jatim adalah kurangnya pemahaman dan keterampilan teknologi di antara segmen masyarakat tertentu, terutama yang tidak terbiasa dengan aplikasi digital. Meskipun aplikasi ini menawarkan kemudahan, banyak pengguna yang pada awalnya kesulitan untuk memahami bagaimana cara menggunakannya untuk pembayaran pajak kendaraan secara online. Tantangan ini terutama dirasakan oleh pengguna yang berusia lebih tua atau mereka yang tidak terbiasa dengan teknologi digital. Oleh karena itu, sosialisasi dan pelatihan yang lebih intensif diperlukan untuk membantu masyarakat memahami dan merasa nyaman menggunakan aplikasi tersebut. Tanpa edukasi yang memadai, adopsi teknologi akan menjadi lebih lambat sehingga tidak semua wajib pajak dapat merasakan manfaat dari aplikasi ini.

**B. Hambatan dalam Integrasi Sistem dengan Sistem yang Sudah Ada**

Tantangan lain dalam penerapan aplikasi e-Samsat adalah integrasi aplikasi digital baru ini dengan sistem yang sudah ada di kantor Samsat dan instansi terkait. Transisi dari sistem manual ke sistem digital tidak selalu berjalan mulus, terutama terkait sinkronisasi data antara aplikasi e-Samsat dengan sistem internal yang sebelumnya digunakan oleh Samsat. Masalah seperti data yang sudah ketinggalan zaman atau gangguan teknis dapat menghambat kinerja aplikasi dan mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap teknologi tersebut. Oleh karena itu, sangat penting untuk memastikan bahwa sistem yang ada beroperasi dengan lancar dan terintegrasi penuh dengan aplikasi e-Samsat untuk menghindari gangguan dalam pemberian layanan.

**C. Variasi Tingkat Adopsi di Antara Pengguna**

Tidak semua anggota masyarakat memiliki tingkat pemahaman atau kesiapan yang sama dalam mengadopsi teknologi baru, termasuk aplikasi e-Samsat. Beberapa kelompok masyarakat dapat beradaptasi dengan teknologi dengan lebih cepat, sementara kelompok masyarakat lainnya, seperti masyarakat yang lebih tua atau kurang berpendidikan, mungkin merasa kesulitan atau kurang tertarik untuk beralih ke sistem digital. Hal ini dapat menyebabkan adopsi teknologi yang tidak merata, di mana hanya sebagian dari populasi yang menggunakan aplikasi, sementara yang lain terus mengandalkan metode konvensional. Oleh karena itu, diperlukan strategi untuk memastikan inklusivitas dalam adopsi teknologi, seperti menyediakan opsi pembayaran alternatif yang lebih mudah diakses oleh kelompok yang memiliki keterbatasan dalam menggunakan teknologi.

**5. KESIMPULAN**

Berdasarkan temuan dari penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa penerapan aplikasi e-Samsat Jatim di Surabaya telah memberikan dampak positif terhadap efisiensi dan kualitas layanan Samsat. Aplikasi ini telah berhasil menyederhanakan proses pembayaran pajak kendaraan dengan memberikan akses yang mudah kepada masyarakat tanpa perlu mengunjungi kantor Samsat. Dampak positif yang jelas terlihat adalah berkurangnya antrian di kantor Samsat dan meningkatnya transaksi pembayaran secara online, yang mengindikasikan semakin banyaknya masyarakat yang beralih ke metode digital ini. Keberhasilan aplikasi e-Samsat tercermin dari peningkatan jumlah pengguna, dengan tingkat adopsi sekitar 80% di antara para pembayar pajak yang menggunakan aplikasi ini untuk melakukan

pembayaran. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi ini memberikan manfaat yang nyata dalam meningkatkan efisiensi layanan publik di Surabaya.

Namun demikian, masih terdapat beberapa tantangan untuk memastikan penerimaan yang lebih luas dari aplikasi e-Samsat oleh masyarakat. Salah satu tantangan utama adalah terbatasnya pemahaman teknologi di antara segmen masyarakat tertentu, terutama mereka yang tidak terbiasa dengan aplikasi digital. Selain itu, meskipun aplikasi ini telah memberikan kemudahan, beberapa daerah masih menghadapi masalah dengan akses internet yang terbatas. Untuk memastikan keberlanjutan dan efektivitas aplikasi e-Samsat, disarankan untuk meningkatkan sosialisasi dan pelatihan teknologi kepada masyarakat, terutama bagi kelompok masyarakat yang belum terbiasa dengan perangkat digital. Selain itu, perbaikan infrastruktur telekomunikasi juga perlu dilakukan untuk memastikan akses yang stabil dan merata di seluruh wilayah Surabaya, sehingga aplikasi ini dapat memberikan dampak positif yang lebih besar terhadap peningkatan layanan Samsat.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Aini, N., & Furqon, I. K. (2023). Memahami Efektivitas E-Samsat Sebagai Media Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Perpajakan*, 5(1), 18. <https://doi.org/10.54248/Jurnalperpajakan.V5i1.4026>
- Alting, F., Suwito, S., & Sardju, F. (2024). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Sosialisasi Perpajakan Dan Penerapan Sistem E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Ekonomika45 : Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, 11(2), 395-412. <https://doi.org/10.30640/Ekonomika45.V11i2.2545>
- Ariska, S., Sahnun, M., Rahmarisa, F., & Iriani, I. (2024). Pengaruh Penerapan Sanksi Perpajakan Dan Layanan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Medan Utara. *Jekkp (Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Kebijakan Publik)*, 6(1), 79-87. <https://doi.org/10.30743/Jekkp.V6i1.9492>
- Nadhira, R., Hamdi, H., Putri, S. A. E., & Shakilla Ervi, T. (2024). Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Warga Negara Dalam E-Government: Pelajaran Yang Dipetik Dari Situs Web Jakarta Covid-19. *Layanan & Penggunaan Informasi*, 44(2), 121-138. <https://doi.org/10.3233/Isu-240229>
- Prabowo, I. C., & Ramadhia, M. A. (2024). Analisis Faktor-Faktor Yang Melatarbelakangi Keberhasilan Adopsi Aplikasi Samsat Digital Nasional

- (Simbul) Untuk Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. *Educoretax*, 4(7), 932-941. <https://doi.org/10.54957/educoretax.V4i7.938>
- Rindiyan, R., & Faisol, M. (2023). E-Samsat: Sarana Untuk Membantu Dan Memudahkan Wajib Pajak Melakukan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. *Ristansi: Riset Akuntansi*, 4(1), 1-15. <https://doi.org/10.32815/Ristansi.V4i1.1676>
- Septiani, J., & Siringoringo, W. (2022). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan Dan Kemudahan Penggunaan E-Samsat Terhadap Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Bekasi. *Jaaf (Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Terapan)*, 6(2), 92. <https://doi.org/10.33021/Jaaf.V6i2.3870>
- Sinollah, & Masruro. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual ± Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Mayang Collection Cabang Kepanjen). *Jurnal Dialektika*, 4(1), 45-64.
- Wahyudi, S. (2019). Teori Inovasi. *Jurnal Valuta*, 5(2), 93-101.
- Wardani, D. K. (2020). Pengaruh Program E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Samsat Daerah Istimewa Yogyakarta). *Akmenika: Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 15(2). <https://doi.org/10.31316/Akmenika.V15i2.999>
- Wibowo, F. S., Whetyningtyas, A., & Handayani, R. T. (2023). Pengaruh Program E-Samsat, Samsat Keliling, Kepuasan Wajib Pajak Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (Ekuitas)*, 4(4), 1368-1373. <https://doi.org/10.47065/Ekuitas.V4i4.3278>
- Wijaya Turnip, M., Humaizi, & Thamrin, M. H. (2024). Pengaruh Layanan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Uptd Penda Medan Selatan. *Perspektif*, 13(4), 1049-1058. <https://doi.org/10.31289/Perspektif.V13i4.12913>
- Wilander, J. (2023). Pengaruh Sosialisasi, Kualitas Sistem Aplikasi, Pengetahuan Penggunaan Aplikasi, Dan Penggunaan Aplikasi E-Samsat Sebagai Variabel Mediasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Di Kota Bekasi). *Jurnal Terapan Akuntansi Perpajakan*, 2(2), 1-11. <https://doi.org/10.14710/Taaij.2023.20020>
- Wulandari, E. R., & Salomo, R. V. (2021). Evaluasi Kebijakan Dan Faktor-Faktor Keberhasilan Penerapan E-Government Pajak Parkir Di Provinsi DKI Jakarta.

*Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 4(2), 155.

<https://doi.org/10.24198/jmpp.V4i2.30701>

Zubaidah, E., & Lubis, E. F. (2021). Inovasi Layanan Aplikasi E-Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Riau. *Jurnal Niara*, 14(2), 120-125. <https://doi.org/10.31849/Niara.V14i2.5216>