

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era digital, teknologi informasi menjadi instrumen penting bagi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Digitalisasi memungkinkan proses yang sebelumnya dilakukan secara manual digantikan dengan sistem berbasis elektronik, sehingga pelayanan menjadi lebih cepat, efisien, dan mudah diakses oleh masyarakat. Digitalisasi juga mendukung transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi pengelolaan administrasi pemerintahan. Salah satu bentuk nyata dari transformasi digital ini adalah *electronic government (e-government)*, yang mulai diperkenalkan di Indonesia pada 2001. Kehadiran *e-government* diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah serta mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai layanan publik.

Sebagaimana pada tingkat daerah, salah satu layanan yang berdampak langsung terhadap pendapatan dan pembangunan adalah pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). PKB menjadi sumber pendapatan signifikan bagi Pemerintah Kota Makassar, yang digunakan untuk membiayai pembangunan infrastruktur, layanan publik, dan program kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, pengelolaan PKB yang transparan, akurat, dan efisien menjadi hal yang sangat penting. Pelayanan yang kurang efektif dapat menyebabkan keterlambatan pendapatan, antrean panjang, serta ketidakpuasan masyarakat.

Sebelum adanya digitalisasi, proses pelayanan PKB di Kota Makassar masih dilakukan secara manual di kantor Samsat, baik UPT Makassar 1 maupun UPT Makassar 2. Masyarakat harus datang langsung, menunggu antrean panjang, berpindah dari satu loket ke loket lain, dan menghabiskan banyak waktu. Proses manual ini tidak hanya memakan waktu, tetapi juga menimbulkan biaya tambahan untuk transportasi dan keperluan lain. Ketidaktertiban alur pelayanan juga membuka peluang praktik pungutan liar atau biaya tambahan yang tidak resmi, sehingga menurunkan kepuasan masyarakat dan efisiensi pengelolaan pajak.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan mengembangkan E-Samsat pada Maret 2019 dan mulai diterapkan secara luas pada 2020, terutama di masa pandemi *COVID-19*. Layanan ini memungkinkan masyarakat melakukan pembayaran PKB secara daring melalui aplikasi Bapenda Sulsel *Mobile*, *website* resmi, atau kanal perbankan yang bekerja sama. Dengan adanya E-Samsat, masyarakat tidak lagi diwajibkan hadir langsung di kantor Samsat, sehingga risiko antrean panjang dan kontak fisik yang berpotensi menimbulkan kerumunan dapat dikurangi.

Sistem E-Samsat dirancang untuk menyederhanakan prosedur pembayaran pajak, meningkatkan akurasi data, serta memperluas akses layanan. Layanan digital ini membantu pemerintah menekan antrean, meminimalkan praktik pungutan liar, proses administrasi. Dengan demikian, E-Samsat tidak hanya lahan bagi masyarakat, tetapi juga meningkatkan efektivitas dan an pajak daerah. Layanan ini menjadi bagian dari upaya pemerintah daerah menuju sistem administrasi yang modern, antabel.

Implementasi E-Samsat menunjukkan perubahan nyata dalam ata BAPPENDA (2025) menunjukkan bahwa jumlah wajib pajak



yang memanfaatkan E-Samsat meningkat signifikan, dari 816 orang pada 2020 menjadi 12.613 orang pada 2024. Realisasi pendapatan PKB sebagian besar melampaui target, dengan capaian tertinggi mencapai 105,1% pada 2023. Selain itu, tingkat kepuasan masyarakat tergolong tinggi, di mana 45,9% responden menyatakan sangat puas dan 26,95% puas. Hal ini menunjukkan bahwa E-Samsat mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak, memperbaiki pengelolaan pendapatan daerah, serta menghadirkan pengalaman pelayanan publik yang lebih memuaskan.

Meskipun E-Samsat memberikan manfaat nyata, implementasinya masih menghadapi sejumlah kendala. Beberapa masalah yang muncul antara lain ketidakstabilan jaringan internet, keterbatasan literasi digital di masyarakat, keterlambatan pembaruan data transaksi, dan kurangnya sosialisasi terkait penggunaan aplikasi. Kondisi ini menyebabkan sebagian masyarakat tetap harus hadir langsung ke kantor Samsat, sehingga pemanfaatan layanan digital belum merata di seluruh wilayah Kota Makassar. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi layanan tidak hanya bergantung pada sistem dan aplikasi, tetapi juga membutuhkan dukungan infrastruktur, edukasi masyarakat, dan pendampingan yang memadai. Adapun data mengenai pendapatan sebelum E-Samsat dan setelah E-Samsat sebagaimana ditunjukkan pada tabel berikut ini:

Tabel 1: Pendapatan Sebelum dan Sesudah E-Samsat

No	Tahun	Pendapatan	Keterangan
1	2019	Rp 37.515.300	Belum E-Samsat
2	2020	Rp 718.079.800	Sudah E-Samsat
3	2021	Rp 1.965.777.962	Sudah E-Samsat
4	2022	Rp 3.501.901.125	Sudah E-Samsat
5	2023	Rp 9.172.211.000	Sudah E-Samsat
6	2024	Rp 14.352.958.800	Sudah E-Samsat

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 1 dapat disimpulkan bahwa penerapan E-Samsat menunjukkan peningkatan yang sangat signifikan terhadap pendapatan setiap tahunnya. Sebelum diberlakukannya E-Samsat pada tahun 2019, pendapatan masih relatif rendah yaitu sebesar Rp37.515.300. Namun setelah implementasi E-Samsat pada tahun 2020, terjadi lonjakan pendapatan yang cukup drastis menjadi Rp718.079.800 dan terus mengalami peningkatan pada tahun-tahun berikutnya. Pada tahun 2021 pendapatan meningkat menjadi Rp1.965.777.962, kemudian naik kembali pada tahun 2022 menjadi Rp3.501.901.125, serta mengalami kenaikan yang lebih tajam pada tahun 2023 sebesar Rp9.172.211.000 dan mencapai puncaknya pada tahun 2024 sebesar Rp14.352.958.800. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan E-Samsat berperan penting dalam meningkatkan efektivitas dan optimalisasi penerimaan pendapatan.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini difokuskan pada analisis penerapan E-Samsat di Kota Makassar. Penelitian bertujuan untuk menilai sejauh mana penerapan E-Samsat sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, melihat persepsi masyarakat, mengidentifikasi kendala yang dihadapi, serta menilai dampaknya terhadap kualitas pelayanan publik dan penerimaan PKB. Penelitian ini dilakukan agar pemanfaatan E-Samsat dapat dioptimalkan dan hasilnya dapat dirasakan secara merata bagi seluruh warga Kota Makassar.



Analisis penelitian dilakukan melalui perspektif Model Administrasi Publik Christopher Hood, yang menekankan tiga aspek utama: efisiensi, efektivitas, dan orientasi hasil. Efisiensi menekankan penghematan waktu, biaya, dan tenaga dalam pelayanan. Efektivitas menilai keberhasilan sistem dalam mencapai tujuan, yaitu pembayaran pajak yang tepat waktu dan akurat. Orientasi hasil menekankan manfaat nyata bagi masyarakat, seperti kemudahan, kecepatan, kepastian, dan kepuasan dalam menggunakan layanan digital. Dengan pendekatan ini, penelitian dapat menilai implementasi E-Samsat secara komprehensif, tidak hanya dari sisi prosedur, tetapi juga dari dampak yang dirasakan masyarakat.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan memberikan gambaran yang jelas mengenai keberhasilan digitalisasi pelayanan pajak kendaraan bermotor melalui E-Samsat di Kota Makassar. Penelitian ini juga menjadi dasar rekomendasi bagi pemerintah daerah untuk memperkuat layanan, meningkatkan kapasitas SDM, memperbaiki infrastruktur jaringan, menyempurnakan informasi dalam aplikasi, serta melakukan sosialisasi dan pendampingan kepada masyarakat. Tujuannya adalah agar E-Samsat dapat berjalan lebih optimal, inklusif, dan berkelanjutan, sehingga masyarakat merasakan manfaat nyata berupa kemudahan, kecepatan, transparansi, dan kepastian dalam membayar PKB.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai keberhasilan dan tantangan dalam penerapan E-SAMSAT, serta memberikan kontribusi positif dalam pengembangan sistem pelayanan publik berbasis digital di Kota Makassar, khususnya dalam sektor pajak. Permasalahan tersebut dituangkan dalam judul ***“Implementasi Digitalisasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui E-Samsat Di Kota Makassar Provinsi Sulawesi Selatan”***.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka adapun rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi model Christopher Hood terkait efektivitas, efisiensi, dan orientasi hasil dalam penerapan layanan E-Samsat di Kota Makassar Provinsi Sulawesi Selatan?
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi implementasi digitalisasi pelayanan pajak kendaraan bermotor melalui E-Samsat di Kota Makassar?
3. Bagaimana kesiapan pemerintah dalam melaksanakan digitalisasi E-Samsat melalui teknologi informasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Sebagaimana rumusan masalah di atas, maka adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis implementasi model Christopher Hood terkait efektivitas, efisiensi, dan orientasi hasil dalam penerapan layanan E-Samsat di Kota Makassar Provinsi Sulawesi Selatan.
2. Untuk mengidentifikasi faktor yang mempengaruhi implementasi digitalisasi pelayanan pajak kendaraan bermotor melalui E-Samsat di Kota Makassar.
3. Untuk menganalisis kesiapan pemerintah dalam melaksanakan digitalisasi E-Samsat melalui teknologi informasi.



1.4 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian di atas, penelitian ini sangat diharapkan memberi manfaat. Oleh karena itu diperoleh manfaat penelitian sebagai berikut:

1. **Bagi Pemerintah Kota Makassar:** Memberikan wawasan mengenai penerapan E-SAMSAT, serta memberikan masukan yang berguna dalam meningkatkan kualitas sistem pelayanan pajak kendaraan bermotor melalui teknologi informasi.
2. **Bagi Masyarakat:** Memberikan pemahaman lebih dalam mengenai kemudahan dan manfaat yang ditawarkan oleh sistem E-SAMSAT dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor, serta meningkatkan kesadaran masyarakat untuk lebih aktif dalam membayar pajak kendaraan bermotor secara tepat waktu.
3. **Bagi Peneliti dan Akademisi:** Menyediakan data dan temuan yang relevan terkait dengan digitalisasi pelayanan publik, khususnya dalam konteks pajak kendaraan bermotor, yang dapat digunakan sebagai referensi dalam penelitian lebih lanjut.
4. **Bagi Pemerintah Daerah Lain:** Memberikan gambaran dan pengalaman yang dapat dijadikan acuan dalam penerapan sistem digital serupa di daerah lain di Indonesia, guna meningkatkan pelayanan pajak kendaraan bermotor berbasis teknologi.



BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam tinjauan pustaka, penelitian ini akan mengkaji berbagai teori dan konsep yang relevan dengan digitalisasi pelayanan publik, khususnya pelayanan pajak kendaraan bermotor. Beberapa konsep yang akan dibahas antara lain digitalisasi, sistem elektronik samsat, pelayanan publik serta kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, transparansi dan efisiensi dalam pengelolaan pajak kendaraan bermotor.

2.1 Model Implementasi Kebijakan Publik Christopher Hood

Model implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh Christopher Hood dalam *The Limits to Administration* menekankan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan bergantung pada terpenuhinya sejumlah prasyarat penting. Implementasi kebijakan idealnya lahir dari organisasi yang memiliki struktur jelas, padu, dan stabil. Struktur seperti ini memungkinkan adanya pembagian tugas, jalur komando, serta mekanisme pengawasan yang teratur, sehingga pelaksana kebijakan mengetahui dengan pasti siapa yang memberi instruksi, siapa yang bertanggung jawab, dan bagaimana prosedur kerja harus dijalankan.

Di dalam organisasi tersebut, aturan, norma, dan prosedur perlu ditegakkan secara konsisten. Tujuan kebijakan harus dirumuskan secara tegas, tidak multitafsir, serta dapat dipahami oleh seluruh pelaksana. Kejelasan tujuan menjadi penting karena tanpa arah yang pasti, implementasi cenderung menyimpang, bahkan berpotensi menghasilkan kebijakan yang berbeda dengan yang direncanakan pada tahap awal. Pelaksana kebijakan juga harus memiliki kemampuan menjalankan peran yang diberikan. Kapasitas ini mencakup pengetahuan mengenai kebijakan, keterampilan teknis, pengalaman, sikap profesional, serta dukungan sarana dan prasarana. Kebijakan tidak akan berjalan efektif apabila pelaksana dibiarkan bekerja tanpa pembekalan, pelatihan, ataupun sumber daya yang memadai.

Selain itu, dibutuhkan alur komunikasi yang efektif, baik di dalam organisasi maupun antarorganisasi yang terlibat. Arus informasi mengenai perencanaan, instruksi pelaksanaan, laporan, maupun evaluasi harus berjalan lancar. Komunikasi yang terputus atau tidak jelas seringkali memunculkan salah tafsir, hambatan koordinasi, serta keterlambatan penyelesaian masalah di lapangan. Hood juga menekankan pentingnya pengelolaan waktu secara realistis. Implementasi kebijakan sebaiknya tidak dilakukan secara tergesa-gesa, karena tekanan waktu dapat membuat pelaksana mengabaikan prosedur, menurunkan kualitas kerja, dan meningkatkan risiko kegagalan. Waktu yang cukup memberikan ruang untuk persiapan, sosialisasi, uji coba, serta evaluasi berkelanjutan (Khoiriyah, 2021).

Secara keseluruhan, pandangan Christopher Hood menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan sangat bergantung pada keselarasan antara struktur organisasi, kejelasan aturan dan tujuan, kompetensi pelaksana, efektivitas komunikasi, serta pengaturan waktu yang matang. Ketika salah satu unsur tersebut tidak terpenuhi, implementasi akan terpengaruh dan peluang terjadinya kegagalan



ngka pemikiran Christopher Hood, implementasi kebijakan publik
aitannya dengan prinsip efisiensi, efektivitas, dan orientasi pada
rti bahwa kebijakan dijalankan dengan penggunaan sumber daya
tetapi tetap mampu menghasilkan keluaran yang optimal.
untuk menekan pemborosan anggaran, meminimalkan prosedur

yang berbelit-belit, serta memastikan bahwa setiap aktivitas pelaksanaan benar-benar memberikan nilai tambah. Di sisi lain, efektivitas menekankan sejauh mana kebijakan mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Sebuah kebijakan dinilai efektif apabila program yang dijalankan benar-benar menyentuh sasaran, mampu menjawab masalah publik, dan menghadirkan perubahan yang diharapkan. Sementara itu, orientasi hasil menegaskan bahwa keberhasilan kebijakan tidak lagi hanya diukur dari banyaknya kegiatan yang dilakukan, melainkan pada dampak nyata yang dirasakan masyarakat. Dengan demikian, implementasi kebijakan tidak berhenti pada pelaksanaan prosedur administratif, tetapi diarahkan pada kinerja yang terukur, akuntabel, dan memberi manfaat konkret. Ketiga prinsip ini saling melengkapi, sehingga membentuk pola implementasi kebijakan yang lebih modern, rasional, dan responsif terhadap kebutuhan publik.

2.2. Konsep Digitalisasi Pelayanan Publik

2.2.1 Pengertian Digitalisasi

Berbagai pendapat para ahli menjelaskan mengenai definisi digitalisasi. Hal ini perlu dijelaskan agar pemahaman mengenai digitalisasi dapat disinkronisasikan dari konsep penelitian terhadap suatu kebijakan atau peraturan perundang-undangan.

Menurut Don Tapscott (1996) dalam bukunya "The Digital Economy": Digitalisasi adalah transformasi yang terjadi ketika informasi dalam bentuk fisik atau analog diubah menjadi format digital, yang dapat diproses, disimpan, dan disebarluaskan dengan lebih efisien menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Tapscott menekankan bahwa digitalisasi membawa perubahan signifikan dalam cara berbisnis dan berinteraksi dalam ekonomi global. Adapun pengertian menurut Geoffrey A. Moore (2001) dalam bukunya "Crossing the Chasm": Moore mengartikan digitalisasi sebagai penerapan teknologi untuk memodernisasi organisasi dan proses bisnis, yang memungkinkan efisiensi yang lebih besar, kecepatan yang lebih tinggi, dan akses informasi yang lebih luas. Ia juga menekankan bahwa digitalisasi adalah kunci bagi perusahaan untuk tetap kompetitif di pasar global yang semakin tergantung pada teknologi. Brynjolfsson dan McAfee (2014) dalam bukunya "The Second Machine Age": Mereka menyatakan bahwa digitalisasi merupakan perubahan mendalam dalam ekonomi dan masyarakat yang disebabkan oleh kemajuan teknologi digital, terutama dalam bidang otomatisasi dan kecerdasan buatan (AI). Digitalisasi memperkenalkan cara-cara baru dalam menghasilkan produk, menyediakan layanan, serta berinteraksi dengan pelanggan dan mitra bisnis. Lorna M. Green (2004) dalam jurnalnya "The Digital Transformation of Business": Green mendefinisikan digitalisasi sebagai proses peralihan dari sistem tradisional menuju sistem berbasis digital yang lebih fleksibel dan efisien. Proses ini memungkinkan organisasi untuk mengakses dan memanfaatkan data secara real-time, serta mempercepat pengambilan keputusan yang didasarkan pada analisis data yang akurat. Kamal H. A. (2018) dalam "Digital Transformation and Global Business": menggambarkan digitalisasi sebagai proses yang mengubah cara-cara dalam menjalankan berbagai aktivitas (bisnis, pendidikan, kesehatan, dll.) menjadi lebih berbasis digital, dengan tujuan meningkatkan jangkauan layanan serta mempercepat proses interaksi dan komunikasi.



Menurut beberapa pendapat para ahli, digitalisasi mencakup dua hal, yaitu, perubahan data atau informasi menjadi format digital dan

kedua, transformasi cara operasional dan interaksi manusia dalam berbagai sector melalui penerapan teknologi digital. Digitalisasi bukan hanya tentang peralatan dan perangkat tetapi juga bagaimana teknologi mengubah cara kita bekerja, berinteraksi, dan memberikan layanan.

2.2.2 Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Lukman yang dikutip oleh Sinambela (2014). Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Selanjutnya, Hardiansyah mendefinisikan bahwa “Pelayanan dapat diartikan sebagai aktifitas yang diberikan untuk membantu menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain.” Berdasarkan pengertian tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa penyelenggara publik merupakan penyelenggara bagi pelayanan kepada masyarakat dimana yang melakukan penyelenggara ini adalah pemerintah yang bertujuan untuk memberikan pelayanan berupa pelayanan jasa, atau bersifat administratif. pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan atau proses yang dilakukan oleh pemerintah atau lembaga publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, baik berupa layanan administratif, sosial, ekonomi, pendidikan, kesehatan, maupun layanan lainnya yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan umum dan memberikan manfaat bagi warga negara.

Pelayanan publik berfokus pada penyediaan layanan yang transparan, efisien, mudah diakses, adil, dan berkualitas untuk memastikan hak-hak dasar warga negara dapat dipenuhi dengan baik. Pemerintah bertanggung jawab untuk menyediakan pelayanan ini melalui berbagai instansi dan unit kerja sesuai dengan kebijakan dan regulasi yang ada. Dengan kata lain, pelayanan publik adalah upaya pemerintah untuk memberikan layanan yang dapat mempermudah kehidupan masyarakat dan memastikan tercapainya tujuan bersama dalam suatu negara.

2.2.3 Pengertian digitalisasi pelayanan Publik

Digitalisasi pelayanan publik adalah proses penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk mengubah cara pelayanan publik diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat, dari yang sebelumnya bersifat manual atau konvensional menjadi berbasis digital. Tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, aksesibilitas, dan kualitas layanan publik dengan memanfaatkan berbagai platform digital.

Dengan digitalisasi, proses-proses administrasi yang sebelumnya memerlukan interaksi tatap muka, antrian panjang, atau dokumen fisik, kini dapat dilakukan secara online melalui website, aplikasi, atau sistem elektronik lainnya. Hal ini memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan publik, seperti pembayaran pajak, pendaftaran izin, pengajuan surat-surat, hingga konsultasi dengan instansi pemerintah. Contoh digitalisasi pelayanan publik antara lain:

1. Pajak Elektronik (E-Samsat): Masyarakat dapat membayar pajak melalui sistem online tanpa harus datang langsung ke kantor pajak.
2. Sistem Administrasi Kependudukan (e-KTP, e-SSO): Proses pengurusan endudukan dapat dilakukan dengan sistem digital yang waktu dan mempermudah akses.
3. Pengaduan Masyarakat (SIPRES, LAPOR!): Masyarakat dapat aduan atau masalah terkait pelayanan publik secara langsung online.



4. E-Government: Pemerintah menyediakan berbagai layanan dan informasi publik melalui portal online, seperti pendaftaran online untuk layanan kesehatan atau pendidikan.

Secara keseluruhan, digitalisasi pelayanan publik bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, mengurangi birokrasi, mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan, dan menciptakan pemerintahan yang lebih transparan serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

2.3. Konsep E-Government

2.3.1 Pengertian E-Government

Istilah baru, e-government, muncul sebagai akibat dari perkembangan teknologi yang cepat. Di Indonesia, e-government didirikan pada tahun 2001 karena orang tidak percaya pada pemerintah. Ini menjadi salah satu cara untuk meningkatkan kepercayaan rakyat terhadap pemerintah dalam menjalankan ketatanegaraan. Diperkirakan bahwa peran e-government memiliki kekuatan yang signifikan dalam banyak hal, termasuk mempengaruhi proses pelayanan publik dan memiliki kemampuan untuk mengurangi biaya. Menurut World Bank Group, e-government adalah penerapan teknologi informasi oleh lembaga pemerintah (seperti Internet dan Jaringan Area Luas) yang memungkinkan mereka untuk mengubah hal-hal yang berkaitan dengan masyarakat, bisnis, dan pemerintah ke arah yang berbeda (mozez, 2010).

2.3.2 Tujuan E-Government

Tujuan utama dari *e-Government* yaitu untuk menciptakan kemudahan kepada masyarakat, maksud dari *e-Government* yaitu untuk menambah efisiensi, daya guna, keterbukaan dan tanggung jawab pemerintahan dengan penggunaan internet dan teknologi digital lainnya, kegunaan *e-Government* yaitu untuk mempermudah keterkaitan pemerintah dan pemerintah (G to G), pemerintah dan masyarakat (G to S), dan pemerintah dan dunia usaha (G to B), baik nasional maupun internasional (Etin Indrayani, 2022), dan memiliki tiga nilai lebih yang terdiri dari *automation* artinya perpindahan dari proses informasi dari manual ke teknologi digital, *informatization* artinya proses pengelolaan informasi secara cepat, seperti dalam penentuan keputusan, dan implementasi keputusan dan *transformation* artinya pembuatan cara-cara pelayanan publik yang lebih tepat dan efisien.

"Era revolusi industri 4.0 merupakan era dimana teknologi semacam kecedasan yang dibuat, internet disatukan untuk mempengaruhi aktivitas pada manusia" (Ahmadi, 2019). Pada revolusi industri 4.0, pemerintah diminta untuk meningkatkan pemakaian teknologi dengan mengarah untuk lebih baik dalam pelayanan publik kepada publik. Revolusi industri 4.0 pada nyatanya sangat memberi kesempatan yang besar dalam efektivitas tugas dan fungsi pemerintah untuk menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Perkembangan informasi dan teknologi dapat dijadikan peluang dalam penerapan e-Government, sebagai digitalisasi informasi dan data.

2.3.3 Manfaat E-Government

E-Government atau pemerintahan berbasis elektronik memiliki berbagai



manfaat, baik bagi pemerintah maupun masyarakat. Berikut adalah manfaat utama dari penerapan e-government:

1. Efisiensi dan Efektivitas Administrasi

2. Lebih cepat: Dengan digitalisasi, layanan pemerintah yang sebelumnya memerlukan waktu lama dan prosedur yang rumit dapat dilakukan secara lebih cepat dan sederhana.

- 2) Pengurangan biaya operasional: Proses yang lebih otomatis mengurangi kebutuhan untuk menggunakan sumber daya manusia secara berlebihan dan meminimalkan kesalahan manusia.
- 3) Koordinasi yang lebih baik antar instansi: Sistem yang berbasis digital memudahkan integrasi antar lembaga dan instansi pemerintah, sehingga mempercepat alur komunikasi dan pengambilan keputusan.
2. Transparansi dan Akuntabilitas
 - 1) Akses informasi yang lebih mudah: Masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi yang disediakan oleh pemerintah melalui portal online, meningkatkan transparansi dalam pengelolaan anggaran dan pelayanan publik.
 - 2) Pengawasan yang lebih baik: Penggunaan sistem elektronik memungkinkan pengawasan yang lebih ketat terhadap aliran data dan pelaksanaan kebijakan pemerintah, yang membuat proses lebih akuntabel.
3. Peningkatan Aksesibilitas dan Kemudahan Layanan bagi Masyarakat
 - 1) Layanan publik yang lebih mudah diakses: Masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor pemerintahan untuk mendapatkan layanan, karena banyak layanan yang dapat diakses secara online, seperti pembayaran pajak, pengajuan izin, atau pendaftaran.
 - 2) Pelayanan 24/7: Dengan sistem digital, pelayanan tidak terbatas oleh jam kerja kantor, memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan kapan saja dan di mana saja, asalkan ada koneksi internet.
4. Meningkatkan Partisipasi Publik
 - 1) Penyediaan kanal komunikasi yang lebih mudah: E-government memungkinkan masyarakat untuk berpartisipasi lebih aktif dalam pengambilan keputusan, memberikan umpan balik, atau melaporkan masalah melalui aplikasi atau situs web pemerintah.
 - 2) Penguatan hubungan pemerintah dan masyarakat: Melalui *e-government*, pemerintah dapat lebih mudah berinteraksi dengan warganya, meningkatkan partisipasi publik dalam berbagai program dan kebijakan pemerintah.
5. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik
 - 1) Pengolahan data yang lebih cepat dan akurat: Dengan menggunakan teknologi, data yang masuk dapat diproses lebih cepat dan akurat, meningkatkan kualitas keputusan yang diambil oleh pemerintah.
 - 2) Personalisasi layanan: Sistem yang berbasis teknologi memungkinkan layanan yang lebih disesuaikan dengan kebutuhan individu atau kelompok masyarakat tertentu, seperti informasi yang relevan atau program bantuan sosial.
6. Mengurangi Korupsi
 - 1) Pengurangan transaksi tunai: Banyak transaksi yang kini diproses secara elektronik, yang mengurangi potensi terjadinya penyalahgunaan wewenang atau korupsi dalam administrasi pemerintahan.
 - 2) Pelaporan yang lebih mudah: Sistem digital memungkinkan audit dan laporan dilakukan secara lebih transparan dan mudah dipantau oleh lembaga pengawas.
 - 3) Pembangunan Ekonomi: E-government yang efisien dapat mendukung iklim investasi yang lebih baik dan meningkatkan daya saing daerah, karena mempermudah akses bagi investor dan pelaku bisnis.



- 2) Mendorong inovasi: Dengan teknologi digital, pemerintah dapat mendorong inovasi di berbagai sektor, seperti pendidikan, kesehatan, dan transportasi, yang pada akhirnya mendukung pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan.
8. Peningkatan Keamanan Data
- 1) Perlindungan data yang lebih baik: Dengan menggunakan sistem yang canggih, data yang dikumpulkan dan diproses dapat diamankan dengan lebih baik menggunakan teknologi enkripsi dan protokol keamanan digital.
 - 2) Peningkatan pengelolaan data: Data yang dikumpulkan dapat dikelola dan dianalisis dengan lebih terstruktur, mengurangi kesalahan manusia dan meningkatkan kualitas pengambilan keputusan berbasis data.
9. Penyederhanaan Proses Birokrasi
- 1) Pengurangan prosedur yang rumit: Dengan sistem yang berbasis elektronik, banyak prosedur birokrasi yang dapat disederhanakan, yang mengarah pada pengurangan waktu tunggu dan berkurangnya potensi penyalahgunaan wewenang.
 - 2) Penyediaan layanan yang terstandarisasi: Proses yang lebih terstruktur dan terstandarisasi memudahkan masyarakat untuk memahami prosedur yang harus dilalui dalam memperoleh layanan publik.

Secara keseluruhan, e-government membawa banyak manfaat yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, mempercepat proses administrasi, dan menciptakan pemerintahan yang lebih transparan, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Digitalisasi ini juga mendorong pemerintahan yang lebih terbuka dan partisipatif, serta memfasilitasi transformasi dalam berbagai sektor pemerintahan untuk kemajuan negara dan kesejahteraan masyarakat.

2.3.4 Perundang-undangan dan peraturan terkait E-Government

Selain itu, di Indonesia E-Government semakin diatur oleh sejumlah perundang-undangan dan kebijakan bertujuan untuk mendorong transformasi digital dalam layanan publik. Berikut adalah beberapa peraturan perundang-undangan berkaitan E-Government diantaranya:

1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE)

- Undang-undang ini merupakan landasan hukum utama bagi penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di Indonesia. Undang-Undang ITE mengatur tentang berbagai aspek penggunaan teknologi elektronik, termasuk transaksi elektronik, tanda tangan elektronik, dan perlindungan data pribadi.
- Dalam konteks e-government, UU ITE ini memberikan dasar hukum untuk pemerintah dalam melakukan transaksi dan administrasi secara elektronik serta penggunaan sistem elektronik dalam berbagai layanan publik.

2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP)

- UU KIP mengatur hak masyarakat untuk mengakses informasi publik yang dikelola oleh badan publik, termasuk informasi yang diberikan oleh pemerintah secara elektronik. Undang-Undang ini mendukung implementasi e-government dengan memastikan bahwa informasi yang disediakan oleh pemerintah melalui sistem elektronik dapat diakses oleh masyarakat, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas.



3. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)

- Perpres ini menjadi pedoman bagi penerapan e-government di Indonesia. SPBE mengatur tata kelola pemerintahan berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.
- Tujuan dari Perpres ini adalah untuk menyelaraskan penggunaan TIK dalam pemerintahan dan layanan publik di Indonesia, serta meningkatkan koordinasi antarinstansi pemerintah dalam mengimplementasikan sistem pemerintahan yang berbasis elektronik.

4. Peraturan Menteri PANRB (Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi) Nomor 8 Tahun 2020 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

- Peraturan ini mengatur implementasi SPBE secara lebih teknis, termasuk pedoman penyelenggaraan e-government di setiap instansi pemerintah.
- Aturan ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap instansi pemerintah menggunakan teknologi secara optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta mendukung transparansi dan efisiensi dalam administrasi pemerintahan.

5. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi

- UU Perlindungan Data Pribadi ini sangat relevan dalam konteks e-government, karena semakin banyaknya data pribadi yang diproses dalam sistem elektronik.
- UU ini bertujuan untuk melindungi data pribadi masyarakat yang dikelola oleh pemerintah dalam berbagai sistem elektronik, serta memastikan adanya mekanisme pengawasan yang ketat terhadap penggunaan data pribadi.

6. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika (Kominfo) Nomor 4 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem Elektronik Pemerintah

- Peraturan ini mengatur lebih lanjut tentang standar penyelenggaraan sistem elektronik dalam pemerintahan, termasuk penyimpanan data, integrasi antar sistem, serta ketentuan mengenai audit dan evaluasi sistem elektronik yang digunakan oleh instansi pemerintah.

Dengan adanya perundang-undangan dan peraturan ini, diharapkan dapat memfasilitasi pengembangan e-government di Indonesia, memberikan dasar hukum yang kuat, serta memastikan bahwa penerapan teknologi dalam pemerintahan berjalan dengan aman, efisien, dan transparan.

2.3.5 Klasifikasi E.Government

Klasifikasi e-government (pemerintahan elektronik) umumnya dapat dibagi menjadi beberapa kategori berdasarkan dimensi atau aspek yang berbeda. Berikut klasifikasi e-government yang umum digunakan:



asarkan Interaksi Pengguna

ernment to Citizen): Interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Portal layanan publik, informasi hukum, pajak online, dan layanan

- **G2B (Government to Business):** Interaksi antara pemerintah dan sektor bisnis. Contohnya termasuk sistem perizinan bisnis, tender online, dan layanan pendaftaran perusahaan.
- **G2G (Government to Government):** Interaksi antar lembaga pemerintah. Ini termasuk sistem berbasis web untuk berbagi data dan koordinasi antar instansi.
- **C2G (Citizen to Government):** Interaksi di mana warga negara dapat berpartisipasi dalam proses pemerintahan, seperti melalui e-voting atau pengaduan publik secara online.

2. Klasifikasi Berdasarkan Tingkat Implementasi

- **Tingkat 1: Penyediaan Informasi (Information)** Di tingkat ini, pemerintah hanya menyediakan informasi secara online tanpa interaksi atau transaksi lebih lanjut. Misalnya, situs web yang menyajikan data statistik, berita, dan informasi publik lainnya.
- **Tingkat 2: Penyediaan Layanan (Transaction)** Layanan online yang memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi tertentu, seperti membayar pajak, mengajukan izin, atau mendaftar sekolah secara online.
- **Tingkat 3: Interaksi dan Partisipasi (Interaction)** Di tingkat ini, ada lebih banyak interaksi antara pemerintah dan warga negara, misalnya melalui formulir online, feedback, dan pengaduan.
- **Tingkat 4: Transaksi Integratif (Integration)** Semua layanan pemerintah yang berbeda diintegrasikan dalam sistem yang lebih besar, memfasilitasi akses terpadu untuk warga negara dan bisnis.
- **Tingkat 5: Kolaborasi dan Keterlibatan (Collaboration)** Ini melibatkan kolaborasi aktif antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta dalam pembuatan kebijakan atau pengambilan keputusan, dengan memanfaatkan teknologi.

3. Klasifikasi Berdasarkan Teknologi

- **Website atau Portal Pemerintah:** Penyediaan informasi atau layanan sederhana secara online melalui situs web resmi pemerintah.
- **Mobile Government (m-Government):** Penyediaan layanan dan informasi publik melalui perangkat seluler, seperti aplikasi pemerintah.
- **Cloud Computing:** Penggunaan layanan cloud untuk menyimpan dan mengelola data pemerintah secara efisien dan terintegrasi.
- **Blockchain:** Penggunaan teknologi blockchain untuk transparansi, keamanan data, dan kepercayaan dalam transaksi pemerintah.

4. Klasifikasi Berdasarkan Tujuan

- **E-Government untuk Pelayanan Publik:** Fokus pada peningkatan efisiensi dan aksesibilitas layanan publik.
- **E-Government untuk Pengelolaan Sumber Daya:** Penggunaan teknologi untuk manajemen anggaran, personel, dan sumber daya pemerintah lainnya.
- **E-Government untuk Pengambilan Keputusan:** Meningkatkan transparansi dan partisipasi publik dalam pembuatan kebijakan. Pemerintah dapat mengubah cara pemerintah bekerja dan berinteraksi dengan masyarakat. Klasifikasi ini membantu dalam memahami perkembangan dan implementasi e-government di berbagai negara.



2.4 Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang beradal dari Pajak Asli Daerah dan Pajak Daerah

2.4.1 Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor, termasuk kendaraan beroda beserta gandengannya yang dioperasikan di semua jenis jalan darat. Tarif paling rendah untuk kendaraan pertama adalah 1%, dan tarif paling tinggi untuk kendaraan kedua dan ketiga adalah 2%.

2.4.2 Pedapatan Asli Daerah dan Pajak Daerah

Menurut Ahmad Yani, sebagaimana dikutip oleh Firdausy (2018:20), Pendapatan Asli Daerah (PAD) adalah semua pendapatan yang diterima daerah dari sumber-sumber di daerah tersebut yang dipungut sesuai dengan peraturan daerah yang berlaku. Abdul Halim, di sisi lain, berpendapat bahwa semua pendapatan yang bersumber dari ekonomi asli daerah disebut Pendapatan Asli Daerah (PAD). Oleh karena itu, tujuan dari Pendapatan Asli Daerah adalah untuk memberi wewenang kepada pemerintah daerah untuk membayar program otonomi yang sesuai dengan potensi mereka. Pendapatan suatu daerah sangat memengaruhi semua kegiatan pemerintah dan pembangunan. Maka peningkatan PAD menjadi hal utama yang dikehendaki oleh masing-masing daerah sesuai dengan manfaat yang diberikan. PAD mencerminkan ukuran kemandirian daerah sebagai sumber pendapatan daerah, semakin besar jumlah PAD yang didapatkan maka ketergantungan kepada pemerintah pusat akan semakin rendah.

Menurut Mardiasmo, sebagaimana dikutip Firdausy (2018:21), pajak daerah adalah iuran wajib yang dibayarkan oleh individu atau badan kepala daerah untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan, tanpa imbalan langsung yang seimbang berdasarkan perundang-undangan yang berlaku. Menurut pendapat Ismail (2018:26), "pajak daerah merupakan sumber penerimaan daerah yang paling utama dalam membiayai semua keperluan pelaksanaan tugas, fungsi, dan kewajiban pelayanan pemerintah daerah kepada rakyatnya". Dengan demikian, pajak daerah memainkan peran penting sebagai sumber utama pendapatan daerah dan memainkan peran penting dalam memastikan bahwa layanan publik diberikan semaksimal mungkin.

Selanjutnya menurut Wulandari dan Iryani (2018:58) jenis-jenis pajak daerah berdasarkan UU No.28 Tahun 2009 bahwa "Pajak dikelola oleh provinsi dan kabupaten/kota". Berikut jenis-jenis pajak daerah provinsi dan kabupaten/kota dapat dilihat pada table berikut.

Tabel 2: Pajak Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota

Pajak Provinsi			Pajak Kabupaten/Kota	
	1. Pajak	Kendaraan	Nama Kendaraan N-KB) Bakar Kendaraan BBKB) nukaan	1. Pajak Hotel
	PKB)	Bermotor		2. Pajak Restoran
				3. Pajak Hiburan
				4. Pajak Reklame
				5. Pajak Penerangan Jalan
				6. Pajak Mineral Bahan Logam dan Batuan
				7. Pajak Parkir

	8. Pajak Air Tanah
	9. Pajak Sarang Burung Walet
5. Pajak Rokok	10. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan
	11. Bea Perolehan Hak Atas

Sumber: Wulandari dan Iryani (2018:58) diolah oleh peneliti, 2024

2.5 Sistem E-Samsat

2.5.1 Pengertian E-Samsat

Menurut Lukman yang dikutip oleh Sinambela (2014). Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Selanjutnya, Hardiansyah mendefinisikan bahwa “Pelayanan dapat diartikan sebagai aktifitas yang diberikan untuk membantu menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain.” Berdasarkan pengertian tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa penyelenggara publik merupakan penyelenggara bagi pelayanan kepada masyarakat dimana yang melakukan penyelenggara ini adalah pemerintah yang bertujuan untuk memberikan pelayanan berupa pelayanan jasa, atau bersifat administratif.

2.6 Penelitian Terdahulu

Tabel 3: Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Hasil
1.	Abimayu Satria Yoga (2019)	Efektivitas Layanan E- Samsat Riau Dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Pembayaran Pajak Kelndaraan Bermotor Di Provinsi Riau (Studi Kasus Upt Pelngelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau).	Efektivitas layanan e-samsat dalam upaya peningkatan penerimaan pajak kendaraan di Provinsi Riau dikatakan belum efektif,



2.	Arfah Habib Saragih, Adang Hendrawan & Neni Susilawati (2019)	Implementasi Electronic SAMSAT untuk Peningkatan Kemudahan Administrasi dalam Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor	E-SAMSAT belum menunjukkan manfaat signifikan baik bagi peningkatan penerimaan PKB maupun bagi kelmudahan administrasi. Faktor utama menghambat yang ditemukan adalah bahwa E-SAMSAT belum sepenuhnya full online system, masih minimnya sosialisasi E-SAMSAT kepada masyarakat, dan kebiasaan penggunaan jasa perantara formal ataupun informal yang masih lebih digemari masyarakat.
3.	Nabila Hasna Soraya (2020)	Inovasi Pelayanan Publik E-Samsat Dalam Upaya Peningkatan Pendapatan Daerah di Provinsi Jawa Barat	E-Samsat menjadi terobosan baru di pemerintah Provinsi Jawa Barat sebagai bentuk Implementasi kemajuan teknologi yang diharapkan mampu meningkatkan pendapatan asli daerah salah satunya melalui pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2024

Tabel 2 di atas menunjukkan hasil penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa layanan e-Samsat dalam upaya meningkatkan penerimaan pajak kendaraan di Provinsi Riau tidak efektif secara keseluruhan. Penelitian tersebut juga menemukan bahwa sosialisasi yang belum maksimal, ketersediaan staf yang tidak sepenuhnya dapat diandalkan, ketersediaan fasilitas pendukung yang kurang memadai, ketergantungan pada jaringan internet, dan masalah server. Selain itu, e-SAMSAT belum menunjukkan manfaat yang signifikan untuk meningkatkan penerimaan PKB dan menjadi lebih mudah untuk digunakan. Faktor penghambat utama yang ditemukan adalah bahwa e-SAMSAT belum sepenuhnya menjadi sistem online yang lengkap, bahwa e-SAMSAT masih sangat disosialisasikan kepada



ahwa masyarakat masih lebih suka menggunakan jasa perantara. Selanjutnya, pemerintah Provinsi Jawa Barat mengembangkan terobosan baru dalam penggunaan kemajuan teknologi yang meningkatkan pendapatan lokal melalui pembayaran pajak

2.7 Kerangka Pikir

Kerangka pikir penelitian ini berangkat dari gagasan bahwa digitalisasi pelayanan publik merupakan upaya pemerintah untuk menghadirkan layanan yang lebih cepat, mudah, dan akuntabel. Dalam konteks ini, layanan E-Samsat dipandang sebagai inovasi yang bertujuan mempermudah masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Untuk menganalisis bagaimana layanan tersebut berjalan, penelitian ini menggunakan model yang dikemukakan oleh Christopher Hood (1991), yang menekankan tiga dimensi utama, yaitu efisiensi, efektivitas, dan orientasi hasil.

Efisiensi mengacu pada sejauh mana layanan E-Samsat mampu menghemat waktu, biaya, tenaga, serta menyederhanakan prosedur pelayanan dibandingkan dengan sistem manual. Sementara itu, efektivitas dilihat dari keberhasilan layanan dalam mencapai tujuan kebijakan, seperti kemudahan akses, kelancaran transaksi, kejelasan prosedur, serta tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Adapun orientasi hasil menitikberatkan pada dampak nyata yang muncul, seperti meningkatnya kepatuhan wajib pajak, bertambahnya penerimaan daerah, transparansi proses pembayaran, serta tumbuhnya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah.

Untuk memperkuat analisis, kerangka pikir ini dihubungkan dengan teori implementasi kebijakan yang dikemukakan Thomas Dye (sering juga ditulis Thomas Hermey), yang memandang implementasi sebagai proses mengubah keputusan kebijakan menjadi tindakan nyata melalui program, prosedur, dan mekanisme operasional. Dengan demikian, keberhasilan E-Samsat tidak hanya bergantung pada adanya kebijakan digital, tetapi juga pada bagaimana kebijakan tersebut dijalankan oleh lembaga pelaksana, ketersediaan sumber daya, kualitas koordinasi antar-instansi, kejelasan komunikasi kepada masyarakat, serta adanya pengawasan dan evaluasi yang berkelanjutan. Hubungan antara digitalisasi pelayanan publik, teori implementasi kebijakan, dan model Christopher Hood inilah yang kemudian membentuk kerangka pikir penelitian untuk memahami kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor melalui E-Samsat di Kota Makassar.

Gambar 1: Kerangka Pikir

