IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN SECARA *ONLINE* DI UPTB SAMSAT III KOTA PALEMBANG PROVINSI SUMATERA SELATAN

Tri Agung Maryudin
NPP. 32.0242
Asdaf Kota Palembang, Provinsi Sumatera Selatan
Program Studi Kebijakan Publik
Email: *triagungmaryudin11@gmail.com*

Pembimbing Skripsi: Dr. Tjahjo Suprajogo, M.Si

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): *Motor Vehicle Tax is one of the main sources of Regional Original Income which is driven through digital innovations such as the e-Samsat online payment system. However, even though digital services are available, the level of utilization is still low because taxpayers' perceptions of service quality are not entirely positive.* ***Purpose:*** *This study aims to analyze the implementation of the online motor vehicle tax collection policy at UPTB Samsat III Palembang City, South Sumatra Province, using the policy implementation theory by Muchlis Hamdi, which includes the dimensions of productivity, linearity, and efficiency.* ***Method****: This research employs a descriptive qualitative method with purposive sampling and snowball sampling techniques to select relevant informants. Data were collected through in-depth interviews, direct observations, and document studies. The results show that the implementation of the online tax collection policy at UPTB Samsat III has been relatively effective, particularly in terms of productivity and efficiency, as indicated by the increasing amount of non-cash tax payments.* ***Result:*** *The results show that the implementation of the online tax collection policy at UPTB Samsat III has been relatively effective, particularly in terms of productivity and efficiency, as indicated by the increasing amount of non-cash tax payments. However, there are still some challenges related to linearity, such as inconsistencies in cooperation with the regional government-appointed banking institutions.* ***Conclusion:*** *The study concludes that the success of policy implementation greatly depends on the effectiveness of technological systems, compliance with regulations, and collaboration among stakeholders. Therefore, it is recommended that UPTB Samsat III strengthen coordination with financial institutions and enhance public outreach to optimize regional tax revenue through the online system.*

Keywords: *policy implementation, motor vehicle tax, online services, efficiency, productivity, linearity*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu sumber utama Pendapatan Asli Daerah yang didorong melalui inovasi digital seperti sistem pembayaran online e-Samsat. Namun, meskipun layanan digital telah tersedia, tingkat pemanfaatannya masih rendah karena persepsi wajib pajak terhadap kualitas layanan belum sepenuhnya positif. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kebijakan pembayaran pajak kendaraan secara online di UPTB Samsat III Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan dengan menggunakan teori implementasi kebijakan dari Muchlis Hamdi yang mencakup dimensi produktivitas, linearitas, dan efisiensi. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik purposive sampling dan snowball sampling untuk menentukan informan yang relevan. Data diperoleh melalui wawancara

mendalam, observasi langsung, dan studi dokumen. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan pembayaran pajak kendaraan secara online di UPTB Samsat III Kota Palembang telah berjalan cukup baik, terutama dari aspek produktivitas dan efisiensi, yang terlihat dari meningkatnya penerimaan pajak non-tunai. Namun, masih terdapat beberapa kendala pada aspek linearitas, seperti ketidaksesuaian dalam kerja sama dengan pihak perbankan yang ditunjuk oleh pemerintah daerah. **Kesimpulan:** Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa keberhasilan implementasi kebijakan sangat ditentukan oleh efektivitas sistem teknologi, kepatuhan terhadap regulasi, serta kerja sama antar pemangku kepentingan. Oleh karena itu, disarankan agar UPTB Samsat III memperkuat koordinasi dengan lembaga keuangan terkait serta meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat guna mendukung optimalisasi penerimaan pajak daerah melalui sistem *online*.

Kata kunci: implementasi kebijakan, pajak kendaraan bermotor, pelayanan online, efisiensi, produktivitas, linearitas

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pendapatan negara merupakan komponen penting dalam menjamin keberlangsungan pembangunan nasional di berbagai sektor strategis, seperti infrastruktur, pendidikan, kesehatan, dan kesejahteraan masyarakat. Pajak menjadi tulang punggung utama dalam struktur pendapatan negara Indonesia, dengan kontribusi mencapai sekitar 80 persen dari total penerimaan negara (Kemenkeu, 2024). Dominasi pajak sebagai sumber penerimaan negara tidak hanya terlihat dalam lingkup nasional, tetapi juga dalam Pendapatan Asli Daerah (PAD), terutama di provinsi-provinsi seperti Sumatera Selatan yang mencatatkan kontribusi pajak daerah sebesar 89,4% dari total PAD pada tahun 2023.

Salah satu jenis pajak daerah yang memiliki kontribusi besar adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), yang dikelola oleh pemerintah provinsi melalui Unit Pelaksana Teknis Bersama (UPTB) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat). Dalam praktiknya, UPTB III Kota Palembang tercatat sebagai unit dengan penerimaan pajak non-tunai tertinggi di wilayah Sumatera Selatan. Namun, keberhasilan ini tidak terlepas dari dinamika kebijakan dan praktik lapangan yang kompleks. Salah satu kasus menarik terjadi ketika UPTB III Kota Palembang memutus kerja sama dengan Bank Sumsel Babel dan menggunakan Bank BJB sebagai bank penerima setoran, bertentangan dengan Keputusan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 08/KPTS/BPKAD/2023 yang menetapkan Bank Sumsel Babel sebagai bank penyimpanan kas umum daerah.

Perubahan tersebut menunjukkan adanya tantangan dalam koordinasi kelembagaan dan kepatuhan terhadap regulasi daerah, yang dapat berdampak pada efektivitas pengelolaan pajak. Di sisi lain, Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan juga telah menerapkan sistem pembayaran PKB secara daring melalui aplikasi E-Dempo dan Signal (Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 14 Tahun 2024), sebagai bentuk inovasi dalam pelayanan publik. Digitalisasi sistem perpajakan ini bertujuan meningkatkan efisiensi, akuntabilitas, dan transparansi, sekaligus mendorong partisipasi masyarakat dalam membayar pajak.

Pemanfaatan teknologi informasi dalam pembayaran PKB memberikan dampak positif terhadap kepuasan wajib pajak. Layanan yang cepat, tepat waktu, dan mudah diakses mendorong tingkat kepatuhan, sebagaimana dijelaskan oleh Yolani dkk. (2015), yang menemukan bahwa penggunaan sistem pembayaran pajak melalui ATM berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Meskipun Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan telah mengimplementasikan kebijakan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online melalui aplikasi E-Samsat guna

meningkatkan kemudahan layanan dan efisiensi waktu, tingkat partisipasi wajib pajak dalam memanfaatkan layanan ini masih belum optimal. Berdasarkan hasil observasi awal dan data dari UPTB Samsat III Kota Palembang, sebagian besar wajib pajak masih memilih membayar secara langsung (konvensional) meskipun layanan digital telah tersedia. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan kebijakan dengan realisasi di lapangan, yang mencerminkan potensi persoalan dalam implementasi kebijakan.

Beberapa indikasi hambatan dalam implementasi E-Samsat mencakup kurangnya sosialisasi, keterbatasan literasi digital masyarakat, serta kendala teknis dalam sistem aplikasi. Selain itu, belum terdapat kajian akademik yang secara komprehensif menganalisis efektivitas implementasi kebijakan ini menggunakan pendekatan teori implementasi Muchlis Hamdi (produktivitas, linearitas, dan efisiensi), khususnya di wilayah Kota Palembang. Padahal, pemahaman terhadap faktor-faktor tersebut sangat penting untuk mengevaluasi keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan layanan publik berbasis digital.

Dengan demikian, penelitian ini menjadi penting untuk mengisi kekosongan literatur tersebut dan memberikan rekomendasi berbasis temuan empiris guna meningkatkan efektivitas kebijakan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online di masa mendatang.

Transformasi digital dalam sistem perpajakan merupakan bagian dari agenda global menuju tata kelola pemerintahan yang lebih transparan, responsif, dan partisipatif. Penelitian oleh Alhassan *et al.* (2020) menunjukkan bahwa adopsi sistem pembayaran pajak digital di negara berkembang sangat dipengaruhi oleh kualitas sistem teknologi dan persepsi pengguna terhadap kemudahan dan keamanan layanan. Selain itu, keberhasilan implementasi sistem perpajakan daring sangat berkaitan dengan kepercayaan terhadap institusi penyedia layanan serta kepuasan pengguna terhadap performa sistem (Dwivedi *et al.*, 2017). Tidak hanya aspek teknis, studi oleh Olaoye & Oyewole (2022) juga menegaskan bahwa literasi digital masyarakat serta efektivitas komunikasi kebijakan menjadi penentu utama dalam membentuk perilaku patuh wajib pajak terhadap sistem pajak berbasis digital.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana implementasi sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor secara daring memengaruhi kepatuhan wajib pajak di UPTB III Kota Palembang, dengan mempertimbangkan aspek kualitas pelayanan publik dan kepuasan wajib pajak sebagai variabel mediasi yang signifikan.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu sumber pendapatan utama daerah yang berkontribusi signifikan terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD), khususnya di Provinsi Sumatera Selatan. Dalam beberapa tahun terakhir, pemerintah daerah telah melakukan berbagai upaya inovatif untuk meningkatkan penerimaan pajak, termasuk penerapan sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor secara *online* melalui aplikasi E-Dempo dan Signal. Inovasi ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, kemudahan akses, serta kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB. Sejumlah penelitian terdahulu telah membahas implementasi sistem digital dalam pelayanan pajak serta faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak dari sisi sosialisasi, kemudahan layanan, dan pengetahuan pajak.

Namun demikian, masih terdapat kesenjangan kajian yang secara spesifik mengkaji pengaruh sistem pembayaran *online* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor melalui dimensi kepuasan terhadap kualitas pelayanan publik. Padahal, dalam konteks pelayanan publik digital, kepuasan wajib pajak menjadi indikator penting yang dapat mendorong perilaku patuh, khususnya dalam pembayaran pajak daerah. Selain itu, studi mengenai dampak sistem pembayaran *online* di wilayah-wilayah dengan realisasi penerimaan

tinggi, seperti UPTB III Kota Palembang, juga masih terbatas, terutama jika dikaitkan dengan faktor-faktor teknis, administratif, dan kepuasan pengguna layanan yang menggunakan sistem non-tunai.

Fakta di lapangan menunjukkan bahwa meskipun sistem online telah tersedia, masih banyak wajib pajak yang lebih memilih membayar secara langsung di kantor Samsat karena merasa layanan digital kurang informatif, tidak ramah pengguna, atau mengalami kendala teknis. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan sistem digital belum tentu menjamin peningkatan kepatuhan tanpa diimbangi dengan kualitas layanan yang memuaskan.

Dengan demikian, terdapat gap penelitian dalam aspek analisis empiris mengenai hubungan antara sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor secara *online* dengan kepatuhan wajib pajak melalui persepsi kepuasan terhadap kualitas pelayanan. Penelitian ini hadir untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan pendekatan kuantitatif, yang bertujuan menganalisis sejauh mana sistem *online* memengaruhi kepatuhan wajib pajak di UPTB III Kota Palembang. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis bagi studi kebijakan fiskal daerah dan rekomendasi praktis bagi penguatan inovasi pelayanan publik berbasis digital.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini merujuk pada lima studi terdahulu yang relevan untuk menunjukkan keterkaitan topik dan kebaruan dari penelitian yang dilakukan. Rahayu dkk. (2023) meneliti implementasi *E-Samsat* sebagai upaya membangun kepercayaan dan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan *E-Samsat* memiliki korelasi positif terhadap kepercayaan dan kepatuhan wajib pajak. Sementara itu, Bahtiar (2018) melalui penelitian di Provinsi Jawa Barat menemukan bahwa pelaksanaan *E-Samsat* menghadapi kendala dalam perluasan kerja sama antar perbankan, sehingga diperlukan peningkatan sosialisasi dan koordinasi kelembagaan.

Afifah (2024) dalam penelitiannya di Surabaya Timur menunjukkan bahwa program *E-Samsat* telah berhasil diterapkan dan memudahkan wajib pajak dalam pembayaran tanpa harus datang ke kantor Samsat. Hasil serupa juga ditemukan oleh Zilda dkk. (2022) di Jawa Barat yang menekankan pentingnya inovasi dalam pelayanan untuk mengatasi hambatan implementasi kebijakan pajak secara *online*. Di sisi lain, Cahyanti (2022) meneliti hubungan antara kebijakan *E-Samsat* dan kepuasan masyarakat di Kota Samarinda, dan menyimpulkan adanya hubungan positif antara kualitas implementasi dan kepuasan wajib pajak.

Kelima penelitian tersebut umumnya menggunakan pendekatan kualitatif, kecuali Cahyanti (2022) yang menggunakan pendekatan kuantitatif. Namun, tidak satupun dari penelitian sebelumnya yang secara khusus dilakukan di UPTB Samsat III Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan, atau menggunakan teori implementasi kebijakan dari Hamdi (2014) yang mencakup dimensi produktivitas, linearitas, dan efisiensi. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kebaruan dalam hal lokasi penelitian dan pendekatan teoritik yang digunakan. Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kekosongan tersebut dengan menganalisis secara mendalam implementasi kebijakan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara *online* di UPTB Samsat III Kota Palembang.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini memiliki kebaruan ilmiah dibandingkan dengan penelitian-penelitian terdahulu karena secara khusus menganalisis implementasi kebijakan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara *online* melalui aplikasi *E-Samsat* di UPTB Samsat III Kota Palembang dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Berbeda dengan penelitian Rahayu dkk. (2023), Bahtiar (2018), serta Afifah (2024) yang sebagian besar menggunakan pendekatan kualitatif dan berfokus pada aspek pelayanan publik atau kepuasan wajib pajak

secara umum, penelitian ini menggunakan model implementasi kebijakan dari Hamdi (2014) yang mencakup tiga dimensi utama: produktivitas, linearitas, dan efisiensi.

Kebaruan lain dari penelitian ini terletak pada lokus penelitian yaitu UPTB Samsat III Kota Palembang, yang sebelumnya belum banyak dikaji secara empiris dalam konteks efektivitas implementasi kebijakan digitalisasi layanan pajak kendaraan. Selain itu, penelitian ini mengukur persepsi wajib pajak secara langsung melalui pendekatan kuantitatif yang memungkinkan generalisasi temuan secara lebih luas. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah baru dalam memahami sejauh mana kebijakan *E-Samsat* telah diimplementasikan secara efektif, efisien, dan selaras dengan tujuan awal kebijakan, serta memberikan masukan praktis bagi peningkatan layanan perpajakan daerah.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kebijakan pembayaran pajak kendaraan secara *online* di UPTB Samsat III Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan dengan menggunakan teori implementasi kebijakan dari Muchlis Hamdi yang mencakup dimensi produktivitas, linearitas, dan efisiensi.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif karena dinilai mampu memberikan pemahaman mendalam terhadap dinamika implementasi kebijakan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online di UPTB Samsat III Kota Palembang, termasuk berbagai hambatan dan respons para pelaksana serta wajib pajak. Pendekatan ini sejalan dengan panduan Nurdin dan Hartati (2018) yang menekankan bahwa metode kualitatif deskriptif digunakan untuk menggambarkan dan memahami fenomena sosial secara menyeluruh dalam konteks alami. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori implementasi kebijakan dari Muchlis Hamdi, yang mencakup tiga dimensi utama: produktivitas, linearitas, dan efisiensi. Teori ini dipilih karena memberikan kerangka analisis yang terstruktur dalam menilai keterkaitan antara tujuan kebijakan, pelaksanaan teknis, dan hasil yang dicapai, sebagaimana ditegaskan pula oleh Simangunsong (2019) bahwa pendekatan evaluatif sangat relevan digunakan untuk menganalisis efektivitas pelaksanaan kebijakan publik di tingkat operasional.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung terhadap aktivitas pelayanan di UPTB Samsat III, wawancara mendalam secara semi-terstruktur dengan pelaksana kebijakan dan wajib pajak, serta dokumentasi kebijakan daerah yang relevan, seperti Peraturan Gubernur dan data internal UPTB. Prosedur ini mendukung prinsip triangulasi dalam metode kualitatif agar hasil analisis lebih valid dan kontekstual. Pemilihan informan menggunakan teknik purposive sampling dan snowball sampling, yakni pemilihan secara sengaja dan berantai berdasarkan keterlibatan langsung dengan pelaksanaan kebijakan E-Samsat. Informan utama dalam penelitian ini adalah kepala UPTB Samsat III Kota Palembang sebagai pemangku kebijakan teknis, serta informan kunci seperti staf pelaksana layanan, petugas IT, dan wajib pajak pengguna aplikasi E-Samsat. Informan-informan ini dipilih karena memiliki pengalaman langsung serta pengetahuan praktis mengenai pelaksanaan kebijakan digital di lapangan. Validitas sumber dan pengalaman empiris informan menjadi salah satu keunggulan utama pendekatan ini (Lilis & Rossy, 2024).

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik analisis tematik, dengan mereduksi data berdasarkan kategori dimensi teori, menyajikan pola-pola temuan, serta menarik kesimpulan berdasarkan hubungan antara desain kebijakan, proses implementasi, dan persepsi wajib pajak terhadap layanan E-Samsat di Kota Palembang.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan studi dokumen terkait implementasi kebijakan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara *online* di UPTB Samsat III Kota Palembang. Informan yang terlibat dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang memiliki pengetahuan dan pengalaman terkait implementasi kebijakan tersebut. Pemilihan informan dilakukan dengan menggunakan teknik purposive sampling dan snowball sampling, dimana informan dipilih berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan fokus penelitian. Informan yang diwawancarai terdiri dari petugas UPTB Samsat III, perwakilan bank yang bekerjasama dalam sistem pembayaran *online*, serta masyarakat pengguna layanan *E-Samsat*.

3.1. Implementasi Kebijakan Pembayaran Pajak Kendaraan Secara Online di UPTB Samsat III Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan

Sistem pembayaran pajak kendaraan secara *online* di UPTB Samsat III Kota Palembang merupakan inovasi yang bertujuan untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat. Meskipun telah menunjukkan kemajuan, implementasi kebijakan ini tetap menghadapi beberapa tantangan yang perlu diatasi untuk mencapai efisiensi yang lebih tinggi. Berdasarkan analisis yang dilakukan, terdapat beberapa dimensi penting yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan efektivitas kebijakan ini, antara lain produktivitas, linearitas, dan efisiensi.

a. Produktivitas

Produktivitas diukur berdasarkan sejauh mana kebijakan dapat menjangkau masyarakat dan menghasilkan dampak positif. Meskipun jumlah transaksi non-tunai masih terbilang kecil (3,35% dari total transaksi), layanan pembayaran *online* memberikan alternatif bagi wajib pajak untuk melakukan pembayaran dengan lebih mudah dan cepat. Masyarakat yang sudah melek teknologi mulai memanfaatkan sistem ini, tetapi untuk meningkatkan produktivitas, diperlukan upaya lebih lanjut dalam hal sosialisasi dan pendidikan literasi digital kepada masyarakat. Upaya peningkatan produktivitas juga harus melibatkan perbaikan infrastruktur dan dukungan dari petugas yang terlatih.

b. Linearitas

Linearitas dalam implementasi kebijakan mengacu pada kesesuaian pelaksanaan dengan standar yang telah ditetapkan, baik dalam prosedur, waktu, biaya, tempat, maupun pelaksana. Pada umumnya, prosedur layanan *online* sudah jelas, meskipun terdapat beberapa kendala teknis yang menghambat kelancaran proses seperti sistem error atau data kendaraan yang tidak sesuai. Keberhasilan implementasi kebijakan ini dapat meningkat jika masalah teknis diatasi, dan pelatihan kepada petugas ditingkatkan, khususnya dalam hal literasi digital dan *troubleshooting*.

c. Efisiensi

Efisiensi dalam kebijakan ini sangat bergantung pada pemanfaatan sumber daya secara optimal, termasuk SDM, infrastruktur teknologi, dan anggaran. Meskipun jumlah SDM di UPTB Samsat III Kota Palembang mencukupi, pelatihan yang lebih spesifik dan terstruktur diperlukan untuk meningkatkan keterampilan teknis. Selain itu, infrastruktur teknologi, seperti server dan jaringan internet, juga perlu ditingkatkan agar mampu mengatasi lonjakan pengguna layanan secara bersamaan. Sumber daya yang ada, seperti dana dan teknologi, harus dioptimalkan untuk mendukung kelancaran sistem dan memperbaiki kualitas layanan.

3.2. Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan Pembayaran Pajak Kendaraan Secara Online di UPTB Samsat III Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan

a. Faktor Penghambat

1) Keterbatasan infrastruktur teknologi

Keterbatasan dalam kestabilan jaringan internet dan kapasitas server menjadi hambatan signifikan. Gangguan pada verifikasi data dan transaksi pembayaran dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan *online*.

2) Tingkat literasi digital petugas dan masyarakat

Literasi digital yang rendah baik di kalangan petugas maupun masyarakat menghambat adopsi teknologi. Masyarakat yang tidak familiar dengan aplikasi digital sering kali merasa kesulitan, dan petugas juga membutuhkan waktu untuk beradaptasi dengan sistem baru.

3) Biaya tambahan dari pihak ketiga

Literasi digital yang rendah baik di kalangan petugas maupun masyarakat menghambat adopsi teknologi. Masyarakat yang tidak familiar dengan aplikasi digital sering kali merasa kesulitan, dan petugas juga membutuhkan waktu untuk beradaptasi dengan sistem baru.

4) Kurangnya sosialisasi yang menyeluruh

Sosialisasi yang terbatas, terutama di daerah pinggiran dan di kalangan masyarakat yang tidak aktif menggunakan media digital, menghambat keberhasilan implementasi. Upaya sosialisasi melalui media sosial dan pemasangan banner belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat, sehingga masih banyak yang tidak mengetahui layanan pembayaran pajak *online*.

b. Faktor Pendukung

1) Komitmen pimpinan dan SDM pelaksana

Komitmen pimpinan yang kuat dan semangat pelaksana di lapangan menjadi faktor penting dalam implementasi kebijakan. Pimpinan aktif membangun budaya kerja adaptif dan melaksanakan pelatihan internal untuk meningkatkan kompetensi petugas. Pelaksana juga menunjukkan sikap proaktif dalam menyosialisasikan layanan *online* kepada masyarakat.

2) Dukungan regulasi dan SOP yang jelas

Keberadaan regulasi dan SOP yang jelas memberikan dasar hukum dan pedoman kerja yang terstruktur bagi pelaksana. Ini memastikan konsistensi dan akuntabilitas dalam pelayanan, serta memberi perlindungan hukum kepada petugas.

3) Inovasi layanan berbasis digital

Pemanfaatan teknologi, seperti aplikasi E-Dempo dan SIGNAL, memungkinkan pembayaran pajak kendaraan secara *online*. Sistem ini memberikan kemudahan, fleksibilitas, dan transparansi dalam pelayanan publik, meskipun masih perlu penguatan infrastruktur teknologi.

4) Kesadaran sebagian masyarakat

Sebagian masyarakat mulai menunjukkan kesadaran akan pentingnya pembayaran pajak tepat waktu dan menerima layanan digital. Meskipun masih perlu peningkatan, hal ini menjadi potensi strategis yang dapat diperkuat melalui edukasi dan sosialisasi yang lebih luas.

3.3. Upaya Optimalisasi Kebijakan Pembayaran Pajak Kendaraan Secara Online oleh Badan Pendapatan Daerah

Upaya optimalisasi kebijakan pembayaran pajak kendaraan secara *online* oleh Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Sumatera Selatan, khususnya melalui UPTB Samsat III Kota Palembang, mencakup beberapa langkah penting:

1) Penguatan infrastruktur teknologi

   Untuk mengatasi masalah kapasitas server dan kestabilan jaringan internet, diperlukan peningkatan kapasitas server, bandwidth internet, dan perbaikan sistem aplikasi yang digunakan. Hal ini bertujuan untuk memastikan kelancaran dan akurasi pelayanan transaksi secara *real-time*.
2) Peningkatan kapasitas dan kompetensi SDM

   Pengembangan kapasitas petugas melalui pelatihan dan pendampingan teknis yang berkelanjutan sangat penting agar petugas dapat menangani masalah teknis di lapangan dan memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

3) Intensifikasi dan edukasi publik

   Sosialisasi kepada masyarakat tentang manfaat dan prosedur pembayaran pajak secara *online* perlu diperluas, khususnya melalui pendekatan langsung seperti penyuluhan di kelurahan-kelurahan untuk menjangkau masyarakat yang kurang familiar dengan media digital.
4) Evaluasi dan pengembangan sistem aplikasi

   Pembaruan berkala pada sistem aplikasi E-Dempo dan SIGNAL perlu dilakukan untuk memperbaiki *user interface* dan memperkuat integrasi data antara aplikasi dan pihak terkait, guna meningkatkan kenyamanan pengguna.
5) Penguatan kemitraan dan koordinasi lintas sektor

   Kemitraan dengan bank mitra, Dinas Komunikasi dan Informatika, serta pihak swasta perlu diperkuat untuk mendukung aksesibilitas dan fleksibilitas pembayaran, serta meningkatkan promosi layanan *online*.

Dengan berbagai upaya ini, diharapkan kebijakan pembayaran pajak kendaraan *online* dapat meningkatkan pelayanan publik dan kontribusi terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD), meskipun masih ada tantangan terkait infrastruktur dan literasi digital yang perlu diperbaiki.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk memahami implementasi kebijakan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online melalui layanan E-Samsat di UPTB Samsat III Kota Palembang dengan menggunakan teori implementasi kebijakan dari Muchlis Hamdi yang mencakup dimensi produktivitas, linearitas, dan efisiensi. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan kunci dan analisis data yang dilakukan, ditemukan sejumlah temuan utama yang mencerminkan sejauh mana kebijakan ini telah berhasil diimplementasikan di lapangan.

Pada dimensi produktivitas, layanan E-Samsat dinilai telah meningkatkan kuantitas pelayanan publik, khususnya dalam memberikan alternatif kemudahan pembayaran bagi wajib pajak melalui akses fleksibel tanpa harus datang langsung ke kantor Samsat. Temuan ini memperkuat hasil penelitian Afifah (2024) yang menyatakan bahwa implementasi E-Samsat di Surabaya Timur berhasil memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam membayar pajak secara mandiri tanpa kehadiran fisik. Namun demikian, efektivitasnya belum merata karena tantangan literasi digital masyarakat dan kendala teknis pada sistem masih sering muncul. Hal ini berbeda dengan temuan Zilda dkk. (2022) di Jawa Barat yang menekankan bahwa kesiapan infrastruktur dan sistem koordinasi yang matang telah membuat

produktivitas layanan E-Samsat berjalan lebih lancar. Dengan demikian, dalam konteks Palembang, produktivitas belum optimal karena belum semua masyarakat dapat mengakses sistem dengan efektif.

Dari dimensi linearitas, implementasi kebijakan E-Samsat di Kota Palembang pada dasarnya telah sejalan dengan arah kebijakan nasional dalam digitalisasi pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan oleh Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 14 Tahun 2024. Namun dalam praktiknya, masih terdapat ketidaksesuaian, khususnya terkait dengan koordinasi antarinstansi yang belum solid, misalnya pada perpindahan mitra perbankan yang bertentangan dengan regulasi. Sama halnya dengan temuan Bahtiar (2018), koordinasi kelembagaan menjadi kendala utama dalam pelaksanaan E-Samsat di Jawa Barat, khususnya dalam perluasan kerja sama dengan pihak perbankan dan instansi penunjang lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa aspek linearitas belum sepenuhnya tercapai akibat inkonsistensi di level operasional.

Sementara itu, pada dimensi efisiensi, E-Samsat telah memberikan kontribusi nyata dalam penghematan waktu dan biaya bagi wajib pajak. Layanan ini mengurangi kebutuhan transportasi dan waktu antrean. Temuan ini memperkuat hasil penelitian Rahayu dkk. (2023) yang menyatakan bahwa E-Samsat secara signifikan meningkatkan efisiensi dan kepuasan wajib pajak, yang berdampak pada kepatuhan mereka dalam membayar pajak. Namun, efisiensi belum sepenuhnya dirasakan di tingkat internal kelembagaan. Masih terdapat kendala seperti keterbatasan kemampuan petugas dalam mengoperasikan sistem digital serta kurangnya infrastruktur pendukung seperti jaringan internet yang stabil. Ini menegaskan pentingnya peningkatan kapasitas sumber daya manusia dan sistem teknologi untuk mengoptimalkan efisiensi layanan secara keseluruhan.

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan E-Samsat sangat dipengaruhi oleh kesiapan teknis, kemampuan koordinasi antarlembaga, serta peran aktif masyarakat sebagai pengguna akhir layanan. Dibutuhkan upaya perbaikan berkelanjutan baik dari sisi kebijakan, infrastruktur, maupun edukasi publik agar kebijakan ini benar-benar dapat mendorong pelayanan publik yang cepat, mudah, dan transparan dalam sektor perpajakan kendaraan bermotor.

3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Selain temuan utama yang dianalisis berdasarkan dimensi produktivitas, linearitas, dan efisiensi, penelitian ini menemukan beberapa hal menarik di luar kerangka teori utama. Salah satunya adalah masih adanya preferensi sebagian wajib pajak terhadap metode pembayaran konvensional karena dianggap lebih aman dan meyakinkan. Hal ini menunjukkan bahwa aspek kepercayaan publik terhadap sistem digital seperti *E-Samsat* masih menjadi tantangan tersendiri. Di sisi lain, layanan *E-Samsat* lebih banyak dimanfaatkan oleh kelompok usia muda yang telah terbiasa dengan teknologi digital, sementara kelompok usia lanjut dan masyarakat dengan literasi digital rendah masih menemui kendala dalam mengakses layanan ini secara mandiri.

Selain temuan utama yang dianalisis berdasarkan dimensi produktivitas, linearitas, dan efisiensi, penelitian ini menemukan beberapa hal menarik di luar kerangka teori utama. Salah satunya adalah masih adanya preferensi sebagian wajib pajak terhadap metode pembayaran konvensional karena dianggap lebih aman dan meyakinkan. Hal ini menunjukkan bahwa aspek kepercayaan publik terhadap sistem digital seperti *E-Samsat* masih menjadi tantangan tersendiri. Di sisi lain, layanan *E-Samsat* lebih banyak dimanfaatkan oleh kelompok usia muda yang telah terbiasa dengan teknologi digital, sementara kelompok usia lanjut dan masyarakat dengan literasi digital rendah masih menemui kendala dalam mengakses layanan ini secara mandiri.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai implementasi kebijakan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara *online* di UPTB Samsat III Kota Palembang, dapat disimpulkan bahwa kebijakan ini telah berjalan namun belum optimal. Mengacu pada teori implementasi kebijakan menurut Muchlis Hamdi yang mencakup dimensi produktivitas, linearitas, dan efisiensi, ditemukan bahwa pada dimensi produktivitas, terdapat peningkatan jumlah transaksi non-tunai melalui layanan *E-Samsat*, walaupun secara keseluruhan transaksi masih didominasi oleh pembayaran secara tunai. Pada dimensi linearitas, implementasi kebijakan telah mengikuti standar operasional prosedur (SOP) serta regulasi yang berlaku, namun dalam praktiknya masih menghadapi kendala teknis seperti gangguan jaringan dan sistem error yang berdampak pada kelancaran layanan. Pada dimensi efisiensi, penggunaan layanan digital memangkas waktu dan tenaga, tetapi belum sepenuhnya dimanfaatkan karena keterbatasan akses dan pengetahuan di kalangan masyarakat.

Faktor-faktor yang memengaruhi implementasi kebijakan ini terdiri dari faktor pendukung dan penghambat. Faktor pendukung antara lain adalah komitmen dari pimpinan dan pelaksana kebijakan, tersedianya regulasi yang jelas, serta adanya inovasi pelayanan berbasis digital yang terus dikembangkan. Sementara itu, faktor penghambat mencakup keterbatasan infrastruktur teknologi yang belum merata, rendahnya literasi digital masyarakat, adanya biaya administrasi dari pihak ketiga seperti bank atau aplikasi, serta kurang optimalnya sosialisasi kebijakan kepada masyarakat luas. Oleh karena itu, upaya yang perlu dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan untuk mengoptimalkan kebijakan ini meliputi penguatan infrastruktur digital dan sistem informasi pendukung, peningkatan kapasitas serta literasi digital petugas dan masyarakat melalui pelatihan dan edukasi, serta perluasan kegiatan sosialisasi kebijakan agar menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Selain itu, perlu dilakukan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan kebijakan guna mengukur efektivitas dan menemukan aspek-aspek yang perlu diperbaiki demi keberhasilan implementasi di masa mendatang.

Keterbatasan Penelitian: Penelitian ini memiliki keterbatasan pada ruang lingkup yang hanya mencakup UPTB Samsat III Kota Palembang dan jumlah informan yang terbatas, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasikan secara luas. Selain itu, keterbatasan waktu dan akses terhadap data teknis juga membatasi pendalaman analisis terhadap efektivitas sistem digital yang digunakan.

Arah Masa Depan Penelitian: Arah masa depan penelitian ini dapat difokuskan pada evaluasi lebih mendalam terhadap pengaruh peningkatan literasi digital masyarakat terhadap keberhasilan kebijakan pembayaran pajak kendaraan secara *online*, serta kajian lebih lanjut tentang integrasi teknologi baru untuk mengatasi kendala infrastruktur dan sistem yang ada. Selain itu, penelitian juga bisa melibatkan studi perbandingan dengan daerah lain untuk melihat variasi implementasi kebijakan serupa.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kepada UPTB Samsat III Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan dan seluruh pihak yang membantu menyukseskan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Afifah, R. A. (2024). Implementasi Program E-Samsat Wajib Pajak Kendaraan bermotor Tahunan di Kantor Samsat Surabaya Timur. *Skripsi, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur*.

Alhassan, I., Sammon, D., & Daly, M. (2020). Critical Success Factors for the Implementation of Electronic Tax Systems in Developing Countries: A Case Study from Ghana. *Government Information Quarterly*, *37*(1), 101413. https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.101413

Bahtiar, R. (2018). Implementasi Sistem Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Elektronik (E-Samsat) di Jawa Barat. *Skripsi, UIN Sunan Gunung Djati Bandung*.

Cahyanti, S. R. (2022). Hubungan Implementasi Kebijakan E-Samsat dengan Kepuasan Masyarakat di Kantor Samsat Kota Samarinda. *eJournal Pemerintahan Integratif, 9*(3), 107–120. http://ejournal.pin.or.id/site/?p=2152

Dwivedi, Y. K., Shareef, M. A., Simintiras, A. C., Lal, B., & Weerakkody, V. (2017). A Generalised Adoption Model for Services: A Cross-country Comparison of Mobile Health (M-health). *Government Information Quarterly*, *34*(3), 355–367. https://doi.org/10.1016/j.giq.2017.03.003

Hamdi, M. (2014). *Kebijakan Publik: Proses, Analisis, dan Partisipasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Kemenkeu. (2024). Realisasi Pendapatan Negara (Milyar Rupiah), 2022-2024.

Lilis, L., & Rossy, R. (2024). Modul Pengembangan Kompetensi Dosen pada Fakultas Politik Pemerintahan di Institut Pemerintahan Dalam Negeri Jatinangor. *Jurnal Varidika, 15*(1), 165–173. https://doi.org/10.54783/jv.v15i1.686

Nurdin, I., & Hartati, S. (2018). *Modul Perkuliahan Metodologi Penelitian Sosial*. Sumedang: Fakultas Politik Pemerintahan IPDN.

Olaoye, S. A., & Oyewole, S. A. (2022). Digital Tax Administration and Tax Compliance in Developing Economies: Evidence from Nigeria. *Journal of Accounting and Taxation, 14*(1), 13–21. https://doi.org/10.5897/JAT2021.0495

Peraturan Daerah Provinsi Sumsel Nomor 11. (2021). Tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah. Sumatera Selatan: Pemerintah Daerah.

Rahayu, S., Rosadi, B., & Alhadihaq, M. Y. (2023). Implementasi E-Samsat untuk Membangun Kepercayaan dan Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor. *Journal Publicuho, 6*(2), 496–506. https://ojs.uho.ac.id/index.php/JP/article/view/36044

Simangunsong, F. (2019). *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Bandung: Alfabeta.

Tjilen, A. P. (2019). *Konsep, Teori dan Teknik, Analisis Implementasi, Kebijakan Publik: Studi Implementasi Program Rencana Strategis Pembangunan Kampung*. Bandung: Nusa Media.

Van Meter, D. S., & Van Horn, C. E. (1975). The Policy Implementation Process. *Administration & Society, 6*(4), 445–488. https://doi.org/10.1177/009539977500600404

Vientiany, D., Chairani, M., Imaniah, M., & Nurhidayah, N. (2024). Tantangan dan Peluang dalam Implementasi Sistem Pajak Online di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Nusantara (JINU), 1*(4), 734–745. https://doi.org/10.61722/jinu.v1i4.1895

Yolani, I. M., Djatikusuma, E. S., & Sugara, K. (2015). Pengaruh Penerapan Sistem Pembayaran Kendaraan Bermotor melalui ATM (Anjungan Tunai Mandiri) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang Menggunakan ATM (Studi Kasus di Samsat Palembang). *Jurnal Akuntansi STIE MDP Palembang, 1*(1), 1–11. http://ejournal.stie-mdp.ac.id/index.php/akuntansi/article/view/3

Zilda, M. F., Miradhia, D., & Pancasilawan, R. (2022). Implementasi Program E-Samsat di Jawa Barat. *Jane: Jurnal Administrasi Negara, 13*(2), 161–171. https://doi.org/10.24198/jane.v13i2.28691

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. http://ejournal.ipdn.ac.id/niara/article/view/418